

<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
ESPORTS	
Data d'aprovació:	<b>30/09/2014</b>
Data d'actualització:	<b>Febrer 2017</b>

#### a) DADES DEL SERVEI

##### Denominació

Servei d'Esports

##### Descripció del servei que es presta

El Servei d'Esports posa a l'abast de la ciutadania de Sant Cugat del Vallès l'ús de les instal·lacions esportives municipals per a la practica esportiva. Ofereix serveis esportius orientats a la formació d'infants i joves, i a la millora de la condició física orientada a la salut, l'esbarjo i la recreació per a persones adultes i gent gran. En aquest sentit, proporciona informació sobre les activitats esportives que promou i participa i/o col·labora en l'organització de grans esdeveniments i actes esportius.

##### Canals per accedir al servei

- Presencial
  - **Servei Municipal d'Esports**  
Plaça de la Vila, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 9.00 – 14.00
- Telefònic
  - **Servei Municipal d'Esports**  
93 565 70 00
- Virtuals
  - **Servei Municipal d'Esports**  
Web: [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

##### Denominació de la unitat prestadora del servei

Servei d'Esports

Cap de servei: Marisa Santamaría Castel

## b) COMPROMISOS DE QUALITAT

### Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. El Servei d'Esports vetllarà perquè les instal·lacions esportives de titularitat municipal permetin la pràctica esportiva en quant a salubritat, neteja, ordre i manteniment.
2. El Servei d'Esports realitzarà revisions semestrals de les instal·lacions esportives, tant de gestió directa com indirecta per comprovar-ne l'estat.
3. El Servei d'Esports actuarà amb celeritat sobre les incidències a les instal·lacions esportives de gestió directa i en un termini màxim d'entre dos i set dies laborables, depenent de la incidència i si aquesta afecta greument al desenvolupament de l'activitat esportiva.
4. El Servei d'Esports proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada respecte l'oferta esportiva municipal adreçada a la població i dels tràmits d'inscripció necessaris.
5. Les persones que s'adrecin al Servei d'Esports rebran un tracte amable per part del personal d'atenció al públic.
6. El Servei d'Esports es posarà en contacte amb la persona que formuli una queixa en un termini màxim de 15 dies laborables. L'emissió de la resposta es vehicularà mitjançant el canal de comunicació escollit per la persona.
7. La informació del Servei d'Esports serà accessible a través dels diferents canals disponibles per a aquest servei.
8. L'atenció a les persones es farà en català en primera instància, o en castellà, si així es requereix i s'utilitzarà un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.

### Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: [bustiaciudadana@santcugat.cat](mailto:bustiaciudadana@santcugat.cat)
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- [www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat): Bústia de contacte: <http://www.santcugat.cat/web/bustia-de-contacte>

### Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una manca de salubritat, neteja, ordre o manteniment de les instal·lacions esportives municipals.
2. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no reparació d'una avaria que afecta greument a la instal·lació esportiva en com a màxim set dies laborables.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta i/o a la manca d'accessibilitat a la informació per algun dels canals establerts (presencial, telefònic, web).



4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció i/o per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà).
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no resposta a una queixa en com a màxim 15 dies.
6. Nombre de revisions anuals de les instal·lacions esportives municipals per comprovar-ne l'estat.

### c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

#### Horari i llocs d'atenció al públic

#### PRESENCIALMENT

- **Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET)**  
Ptge. Baró de Coubertin, 5. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 10.00 – 13.00 i de 16.00 – 20.00  
Dissabtes: 10.00 – 13.00
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness)**  
Ptge. del Baró de Coubertin, 1. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 07.00 – 22.30  
Dissabtes: 08.30 – 20.30  
Diumenges: 08.30 – 14.30
- **Zona esportiva Municipal La Guinardera**  
Avda. Guinardera, 20. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 15.00 – 22.00  
Dissabtes: 09.00 – 21.00  
Diumenges: 09.00 – 20.00
- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**  
C/ Ventura Gassol, 2. Sant Cugat del Vallès.  
Dilluns a divendres: 15.00 – 22.00  
Dissabtes: 09.00 – 20.00  
Diumenges: 09.00 – 14.00
- **Piscines Municipals del Parc Central**  
C/ Rovellat, 37. Sant Cugat del Vallès.  
Juliol i Agost. Dilluns a diumenge: 11.00 – 19.00
- **Piscina Municipal "Cooperativa d'aigües La Floresta" (Can Llobet)**  
C/ Ginjoler, 6. Sant Cugat del Vallès.  
Juliol i Agost. Dilluns a diumenge: 11.00 – 19.00



## TELEFÒNICAMENT

- **Servei Municipal d'Esports**  
935657000
- **Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET)**  
935830345
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness Sant Cugat)**  
935657099
- **Zona Esportiva Municipal La Guinardera**  
671038406
- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**  
935441550
- **Piscines Municipals del Parc Central**  
935879783
- **Piscina Municipal "Cooperativa d'aigües La Floresta" (Can Llobet)**  
935836899

## VIRTUALMENT

- **Oficina Municipal d'Esports per a Tothom (OMET).**  
[www.omet.santcugat.cat](http://www.omet.santcugat.cat)  
Twitter OMET: @omet.santcugat.cat
- **Centre Municipal de Fitness (Eurofitness Sant Cugat).**  
<https://santcugat.eurofitness.com>
- **Zona Esportiva Municipal La Guinardera**  
[www.zemsantcugat.cat](http://www.zemsantcugat.cat)
- **Zona Esportiva Municipal Jaume Tubau**  
[www.zemsantcugat.cat](http://www.zemsantcugat.cat)

*Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.*



**Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Llei 39/2015 del procediment administratiu comú
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.