



CARTA DE SERVEIS VIC ESPORT

Nom del servei	Vic Esport
Marc estratègic del Servei	Els objectius són: - Ciutadans amb benestar i qualitat de vida - Ciutadans educats a través de l'esport - Combatre l'abandonament de la pràctica esportiva a l'adolescència. - Promoure un envelliment actiu de la ciutadania. - Utilitzar l'esport com a eina de socialització.
Breu descripció del Servei	Esport Esport és el programa esportiu que pretén incentivar la pràctica multiesportiva al municipi en joves de 12 a 18 anys amb sessions d'activitat física i esport setmanals durant el curs escolar a diferents espais oberts de la ciutat. Generació activa +60 és el programa esportiu que pretén incentivar l'activitat física al municipi per persones majors de 60 anys amb sessions d'activitat física i esport setmanals durant el curs escolar a diferents centres cívics i espais de la ciutat.
Web del servei	Esports - Ajuntament de Vic
Legislació aplicable	DECRET LEGISLATIU 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport
Relació de les línies de servei que es presten	- Generació Activa +60 - Activitat física per un envelliment actiu - Esport Esport – Activitat física multiesportiva pels joves
Àrea i unitat responsable	Regidoria d'Activitat Física i Esports
Equip tècnic	1 Cap d'Àrea d'Activitat Física i Esports, 1 Tècnica d'Activitat Física i Esports, 2 Administratives, 1 dinamitzadora i 6 monitors.
Altres unitats implicades	Es treballa principalment amb VicJove, Benestar, Educació, Ciutadania i OAC. Entitats i organismes externs a l'Ajuntament, com: Entitats esportives, centres educatius, entitats socials, Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya, Consell Esportiu d'Osona.



Canals de prestació, adreces i horaris	Mas Osona, carrer de la Fura s/n (Vic) De dilluns a Divendres de 8.00h a 14.00 h Telefònic: 938 833 030 Correu electrònic: esports@vic.cat
Persones destinatàries	Infants i joves per la prevenció de l'abandonament de la pràctica esportiva durant l'adolescència i ciutadania major de 60 anys per un envelliment actiu.
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Presencial a la Regidoria d'Activitat Física i Esports (Mas Osona, carrer de la Fura s/n (Vic), de dilluns a divendres de 8.00h a 14.00h, o per telèfon 938 833 030 - esports@vic.cat. Inscripcions obertes tot l'any.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Activitat Física per la gent gran Preu: 23€ de matrícula cada curs Inscripció oberta a ciutadans majors de 60 anys Esport Esport Preu: Gratuït Inscripció oberta a joves de 12 a anys
Cost del Servei	Activitat Física per la gent gran Pressupost: 58.000€ Esport Esport Pressupost: 50.000€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Es porten a terme enquestes de valoració de l'activitat cada final de curs. Es poden presentar consultes, propostes i queixes per qualsevol dels canals.
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Es poden presentar suggeriments, queixes i reclamacions a la bústia ciutadana de l'Ajuntament de Vic, des del web www.vic.cat.



Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	3 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: - Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. - Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció. - Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes. - Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). - Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. - Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. - Que les teves dades personals podran ser cedides a les empreses participants en processos selectius. - Que podràs exercir davant del Servei els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació al tractament de les dades, dirigint-se a la Seu electrònica del Responsable del tractament www.seuelectronica.vic.cat o per escrit presencialment, o per correu postal a les seves oficines. Heu de complir amb el deure de: - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.



Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada dels monitors/ores amb una mitjana de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada del personal tècnic de la regidoria d'esports (responsables de l'activitat) amb una mitjana de 8 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de les activitats esportives amb una mitjana de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin la diversitat de l'oferta d'activitats esportives amb una mitjana de 7 sobre 10. 5. Garantir que les persones usuàries valorin l'adequació de les instal·lacions amb una mitjana de 8 sobre 10. 6. Garantir que el personal tècnic i els monitor/ores reben un mínim de 15 hores anuals de formació cada curs. Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment dels compromisos 1, 2, 3 4 i 5 es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	10 de desembre de 2025.
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.