



Unitat tramitadora: Unitat de Transparència
AJT/16466/2024
Codi document: TRA19I00UC

AJUNTAMENT DE VIC - Decret
Data 10-12-2025
Número DEC/10644/2025

Assumpte: Aprovació de les cartes de serveis municipals de Vic Esports i Vic Jove

DECRET

Antecedents de fet

Les cartes de servei són un instrument que representen el compromís de qualitat i de millora continua que l'administració adquireix amb la ciutadania, tal i com es contempla a la Llei 19/2014, de transparència, accés i informació pública i bon govern.

A través de les cartes de serveis, l'ajuntament comunica a les persones usuàries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeix amb la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

Les cartes de serveis són una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar continuament per tal que els compromisos que recull siguin oportuns i que aquest esforç es tradueixi en una millora continua dels criteris i els nivells de qualitat de l'administració en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Que per part dels serveis municipals s'han elaborat les Cartes de Servei de Vic Esport i Vic Jove de de l'Ajuntament de Vic.

Fonamentació jurídica

Segons l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTC), l'administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Les cartes de servei han de tenir, com a mínim el contingut següent:

- a) L'organització del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) La relació de serveis que es presten.
- d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
- e) Les condicions d'accés al serveis.
- f) Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- g) Els drets i deures dels usuaris.
- h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.



- i) La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- j) Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

I vist l'informe proposta emès en compliment del que disposen els arts. 172.1 i 175 del Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.

Per tot això, RESOLC:

PRIMER. Aprovar les cartes de servei de Vic Esport i Vic Jove de de l'Ajuntament de Vic (adjuntes en l'annex 1 d'aquest document).

SEGON. Publicar les cartes aprovades al web municipal de l'Ajuntament de Vic: www.vic.cat.

Ho mana i signa la alcalde, en la data i hora que consta a la signatura, i en dona fe la secretària.

Firmat electrònicament per:
L'alcalde
Albert Castells Vilalta
10-12-2025 14:36

Firmat electrònicament per:
La secretària
12-12-2025 12:11



ANNEX 1

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	XXXXX
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.

**CARTA DE SERVEIS DE VICJOVE**

Nom del servei	Servei de Joventut - Vicjove
Marc estratègic del Servei	La missió de Vicjove és vetllar per l'emancipació juvenil, promovent l'autonomia, la participació i el benestar de les persones joves. Ho fa facilitant l'accés a recursos, espais i oportunitats que responguin a les seves necessitats i inquietuds.
Breu descripció del Servei	Vicjove és el servei destinat a les persones joves de Vic, des d'on es lideren i planifiquen les polítiques de joventut municipals. S'ofereix informació, orientació i assessorament en diferents àmbits, com educació, treball, salut, mobilitat internacional, habitatge i altres. A més, promou la participació juvenil i el suport a entitats a través de projectes culturals i de lleure.
Web del servei	www.vicjove.cat
Legislació aplicable	Decret 297/1987, de 14 de setembre, sobre serveis d'informació juvenil. Ordre de 7 d'octubre de 1987, sobre les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil. Ordre d'11 de novembre de 1994, que regula les relacions entre els serveis d'informació juvenil i la Secretaria de Joventut. LLEI 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.
Relació de les línies de servei que es presten	Servei d'orientació acadèmica i professional. Foment de la participació juvenil i lleure educatiu. Intervenció socioeducativa a Medi Obert. Salut emocional
Àrea i unitat responsable	Àrea d'educació – Servei de Joventut
Equip tècnic	1 tècnic de joventut 1 Orientador professional, 1 Orientadora acadèmica, 1 Tècnica social (personal vinculat a subvencions d'altres administracions)



Altres unitats implicades	6 Integradors socials (Equip de Medi Obert, vinculats a l'àrea de Benestar i Família)
	Es treballa conjuntament amb les àrees de: ciutadania, civisme, cooperació, cultura, educació, esports, igualtat, mediació, ocupació, oficina d'acollida, serveis socials, així com centres educatius, entitats juvenils i del tercer sector entre altres.
Canals de prestació, adreces i horaris	<u>Presencials</u> C. Bisbe Morgades, 15. 08500. Vic Telèfon: 938 891 767 / 659 030 481 Email: vicjove@vic.cat Horaris d'atenció: Matins: De dilluns a divendres de 10 a 13h Tardes: De dilluns a dijous de 16 a 19h A Carrer Bisbe Morgades,15. Vic <u>Telemàtics</u> WhatsApp:659030481 Tel:938891767 <u>Correu electrònic</u> vicjove@vic.cat <u>Xarxes socials:</u> Instagram i Tiktok: @vicjove
Persones destinatàries	Adolescents i joves de 12 a 29 anys
Com s'ha de sol·licitar el Servei	Accés lliure.
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	Gratuït
Cost del Servei	Retribucions: 41.739,12 € Seguretat social: 11.069,16 € Despeses Vicjove – 40.000,16€
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn	Es porten a terme enquestes de valoració de l'activitat cada final de curs. Es poden presentar consultes,



de la participació	propostes i queixes per qualsevol dels canals.
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Es poden presentar consultes, suggeriments i queixes per qualsevol dels canals. Telemàticament es poden presentar a través de la bústia de suggeriments .
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	10 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Drets: • A ser atesos amb respecte i professionalitat • A ser atesos en català, o qualsevol de les llengües oficials. • A poder-se comunicar des d'un punt d'accés electrònic. • A poder escollir en tot moment el mitjà per comunicar-se. • A ser assistit en l'ús de mitjans electrònics. • A poder accedir a la informació pública, arxius i registres. • A conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds. • A presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció (presencial, en línia o per correu electrònic). • A no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via



	Oberta. • A tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. Deures: • A fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis del Vicjove • A respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • A respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • A respectar l'ordre d'atenció. • A donar 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. • A fer efectives les taxes o preus públics que es preveuen a la normativa
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments	1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per part del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 8 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb una mitjana de 8 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat dels tallers i xerrades del Vicjove amb un



	mitjana de 8 sobre 10. 5. Garantir que el temps d'espera mitjà per a ser atès/a amb cita prèvia per a orientació acadèmica i laboral és de 5 dies hàbils. 6. Garantir que el temps d'espera mitjà per a ser atès/a amb cita prèvia per a Salut emocional és de 15 dies hàbils. Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, 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, al web municipal i per les xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	XXXX
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació