

CARTA DE SERVEIS

CAMBRILS  ESPORT
IMEC Institut Municipal
d'Esports de Cambrils

AJUNTAMENT DE CAMBRILS



Presentació

L'Institut Municipal d'Esports de Cambrils (IMEC) és un organisme autònom local de l'Ajuntament de Cambrils que té adscrites les competències municipals en matèria esportiva.

Té com a missió promoure l'activitat física i l'esport, desenvolupar la cultura esportiva i donar assessorament i promoció als clubs esportius, centres d'ensenyament i aficionats per mitjà de la cessió de les instal·lacions esportives municipals.

Disposem d'instal·lacions accessibles, sense barreres arquitectòniques i amb personal qualificat per poder desenvolupar l'oferta esportiva.

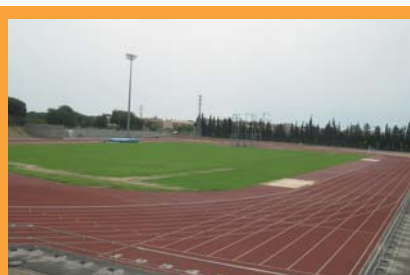
Les Cartes de Serveis són documents en els quals s'estableixen els serveis públics que es donen al ciutadà i els estàndards de qualitat que l'organització es compromet a donar a aquests.

Per tant, la ciutadania sap per endavant quina mena de servei pot esperar i sota quins paràmetres de qualitat, així com els drets que té en relació als mateixos.

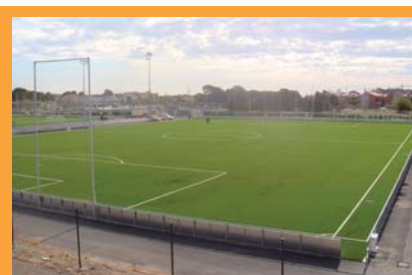
Robert Benaiges,
alcalde de Cambrils



ESTADI MUNICIPAL



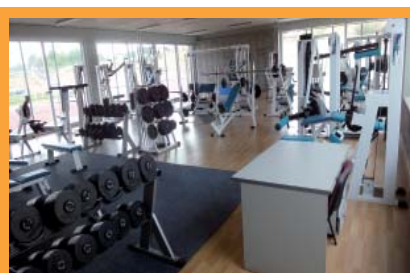
Pista d'atletisme



3 Camps de gespa artificial



2 Pistes poliesportives



Sala Fitness

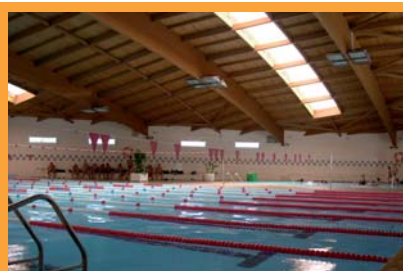


Galeries de Tir amb Arc i Tir Olímpic

PALAU MUNICIPAL D'ESPORTS



2 pavellons



Piscina coberta



Sala Fitness

- Sauna
- Hidromassatge
- Banyes de vapor
- Sala Ciclo Indoor
- Sala polivalent
- Sala massatges
- Sala reunions
- Sala entitats

CAMBRILS BADIA



3 Pistes de tennis

CIRCUIT ENTRENAMENT LLEVANT



9 km / 11 elements

ZONES ESPORTIVES



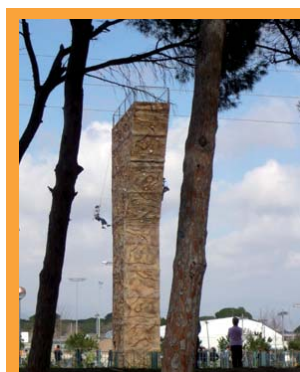
Horta de Santa Maria



Platja del Regueral



Passeig de les Palmeres



Pinaret

ACTIVITATS

- Abonament d'esport de lleure.
- Entrades puntuals per fer ús de les instal·lacions.
- Programació Escola de Natació.
- Natació escolar/Vela escolar (en horari lectiu).
- Programació infantil estiu, vacances Setmana Santa i Nadal.
- Vela, en col·laboració amb el Club Nàutic.
- Cursos monogràfics, en col·laboració amb la Federació Espanyola d'Aeròbic.
- Promoció d'esdeveniments esportius de lleure i de competició.

Compromisos

1. Informació actualitzada a disposició de l'usuari dels horaris de les instal·lacions, de les activitats dirigides, de l'ocupació de la piscina i del Reglament de Règim Intern.
· **Indicador associat:** Nombre de queixes per manca d'informació.
2. Donar resposta per escrit en 72 hores a queixes, peticions d'informació i suggeriments.
· **Indicador associat:** Temps mitjà d'atenció a suggeriments, queixes i peticions.
3. En cas de manteniment correctiu o d'emergència, donar resposta en un termini màxim de 24 hores.
· **Indicador associat:** Temps mitjà en reparacions de desperfectes i avaries.
4. Manteniment dels paràmetres fisicoquímics de les instal·lacions.
 - Piscina entre 27 – 28 °C.
 - Piscina terapèutica d'ensenyament entre 29 – 31°C.
 - Hidromassatge entre 32 – 34°C.
 - Sauna entre 84 – 86 °C.
 - Banys de vapor entre 41 – 43 °C.· **Indicador associat:** Resultats de les analítiques dels laboratoris.
5. Informació sempre visible, en pissarra habilitada a l'efecte, dels paràmetres de la temperatura, humitat relativa, nivell de clor i PH.
· **Indicador associat:** Resultats de les analítiques dels laboratoris.
6. Control bimestral sanitari de l'aigua de les piscines i jacuzzis per part dels laboratoris i exposició pública dels resultats.
· **Indicador associat:** Medicions de temperatura, PH, nivell de clor i humitat relativa.
7. Neteja i desinfecció diària de les instal·lacions.
· **Indicador associat:** Nombre de controls de neteja amb data i hora.
8. Tractament periòdic de desinsectació i desratització.
· **Indicador associat:** Nombre de tractaments de desinsectació i desratització expedit per empresa membre de l'Associació d'Empreses de Control de Plagues de Catalunya.
9. Formació continuada del personal adscrit a l'IMEC així com dels monitors-ensenyants que imparteixen les activitats esportives.
· **Indicador associat:** Promig d'hores de formació anual del personal adscrit.

Drets de la ciutadania

- A rebre els serveis convinguts d'acord amb els imports abonats.
- A rebre informació permanent i actualitzada de les activitats i serveis oferats per l'IMEC.
- A ser tractats amb respecte i deferència pel personal de les instal·lacions.
- A fer les reclamacions i els suggeriments que consideri oportuns en relació al funcionament, la gestió i altres conceptes que tinguin a veure amb la instal·lació, mitjançant escrit adreçat a l'Ajuntament.

Responsabilitats de la ciutadania

- Tractar educadament i amb consideració al personal de l'IMEC.
- Mantenir una actitud de respecte vers la resta d'usuaris.
- Vetllar pel bon estat de conservació de les instal·lacions i serveis, impedit o denunciant tot acte que pugui deteriorar-les i avisant al personal de l'IMEC quan s'observin anomalies a les instal·lacions o al material d'aquestes.
- Abonar l'import corresponent establert per a cada servei i/o espai esportiu.
- Accedir a través del control d'accessos instal·lat, mitjançant lectura d'empremta digital.

Legislació aplicable

- Decret 95/2000, de 22 de febrer de 2000, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i de procediment administratiu comú.
- Reglament de Règim Intern de les instal·lacions esportives municipals.
- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higièniques sanitàries per a la prevenció i control de la legionel·la.
- Decret 137/2003, de 10 de juny, de regulació de les activitats en el temps lliure en les quals participen menors de 18 anys.
- Reglament de Policia d'Espectacles Públics i Activitats Recreatives (Reial Decret 2816/1982, de 27 d'agost)

Formes de col·laboració de la ciutadania

- Participar en les enquestes de satisfacció.
- Fer ús de la bústia de suggeriments, queixes i felicitacions.
- A través del Consell Consultiu de l'Esport.

Presentació de queixes i suggeriments

Feu-nos-les arribar:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions al Palau d'Esports.
- "L'Ajuntament t'escolta" a la pàgina web www.cambrils.org.
- Adreça correu electrònic esp@cambrils.org
- Model d'instància específic disponible a la nostra oficina i a www.cambrils.org
- A través del Consell Consultiu de l'Esport.

Mesures per incompliment de compromisos

- Li remetrem una carta, des de l'IMEC, amb les propostes de millora o esmena preses en funció de l'incompliment detectat.

 AJUNTAMENT DE CAMBRILS	INSTITUT MUNICIPAL D'ESPORTS	HORARI D'ATENCIÓ
	Pl. de l'Ajuntament, 1 43850 Cambrils Tel. 977 795497 Fax 977 793759 www.cambrils.org esp@cambrils.org	De dl. a dv. de 9h a 21h Ds. de 9h a 13h i de 16h a 19.30h Dg. de 10h a 13h Horari d'estiu: De dl. a dv. de 9h a 13h i de 16h a 20h Ds. de 9h a 13h Dg. tancat
	TELÈFONS 010 Informació Ciutadana 092 Policia Local	Responsable de la Carta de Serveis: IMEC. Institut Municipal d'Esports de Cambrils

Aquesta Carta de Serveis ha entrat en vigor xx/x/2011