

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de las instalaciones del Área de Deportes tienen a su disposición los diferentes mecanismos de participación:

- El Sistema de Sugerencia y reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención al ciudadano.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.”

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.”

DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Deportes
Calle Libertad, nº 34 posterior.
E-mail: cdeportes@mostoles.es
Teléfono: 91 664 75 73
Fax: 91 664 12 80

MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

METRO:
Línea 12 Metrosur
Estación: “Pradillo”

RENFE:
Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes
Estación: “Móstoles”

AUTOBÚS: <http://www.ctm-madrid.es/>



PLAZA DE ESPAÑA, 1. 28934 MÓSTOLES. MADRID

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

Compromisos de calidad del Área de Deportes en la prestación de los servicios públicos



La **Carta de servicios del Área de Deportes** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del servicio de Deportes, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Deportes del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Concejalía a los ciudadanos.
- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Impulsar y promover la participación de los ciudadanos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas del Área de Deportes que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

El Área de Deportes pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

- **Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- **Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- **Posibilidad facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables de los diferentes servicios municipales.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La prestación de un servicio deportivo para los ciudadanos de Móstoles garantizando los principios básicos del Servicio Municipal: **IGUALDAD** (todos los ciudadanos tienen los mismos derechos), **PERMANENCIA** (el servicio municipal debe garantizarse en el tiempo) y **ADAPTABILIDAD** (el servicio deportivo debe modificarse según las necesidades y preferencias del usuario).

VISIÓN

- Conseguir que la práctica de educación física sea un derecho para todos.
- Desarrollar programas de educación física y deporte para responder a las necesidades individuales sociales.
- Generar las infraestructuras necesarias en cuanto a instalaciones y materiales para posibilitar la práctica de educación física y el deporte.
- Fomentar la práctica de la actividad física y el deporte para mejorar y desarrollar la salud.

VALORES

- La búsqueda de un servicio deportivo de calidad.
- La consecución de hábitos deportivos generalizados en la población de Móstoles.
- La utilización de la transparencia en todos los procedimientos que enlacen a la administración con el ciudadano.

COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISOS	INDICADORES
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	
Alcanzar al menos 300 participantes en el programa gratuito denominado "Deporte en la calle".	Nº de participantes en el programa "Deporte en la calle".
El grado de satisfacción de los participantes con las actividades físico-deportivas será igual o superior a 7.5 puntos sobre una escala de 0 a 10.	Valoración media obtenida en el cuestionario de satisfacción.
El personal tendrá la titulación adecuada y estará cualificado para desarrollar los programas de las actividades deportivas y prestar una atención al ciudadano de manera respetuosa. Todo ello se reflejará en el grado de satisfacción, que será de al menos 7.5 puntos sobre una escala de 0 a 10.	Valoración media obtenida en la encuesta de satisfacción.
Se conseguirá la participación de al menos 10.000 usuarios dentro de los programas de deporte y salud y 5.000 usuarios en las escuelas deportivas municipales.	Nº de participantes en los programas.
ESCUELA DE INICIACIÓN DEPORTIVA	
Se ofertarán al menos 500 plazas en el conjunto de escuelas de iniciación deportivas.	Nº de plazas ofertadas.
El 100% de las escuelas de iniciación contará con un monitor titulado de los clubes más acreditados de su deporte.	Porcentaje de escuelas de iniciación deportiva que cuentan con un monitor titulado.



COMPROMISOS	INDICADORES
PROMOCIÓN Y EVENTOS	
Incrementar el número de niños participantes en las actividades deportivas en un 10% con respecto a la participación obtenida en el año anterior.	Porcentaje de incremento del número de niños participantes en las actividades deportivas en el año actual con relación al número de niños participantes el año pasado.
En el programa "Todos al agua" participarán anualmente al menos 5 centros escolares y al menos 350 niños.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de centros escolares que participan en el programa anualmente. • Nº de niños que participan en el programa anualmente.
Mantener las Jornadas de Multideportes contando con la participación del al menos 600 deportistas.	Nº de participantes en las Jornadas Multideportes.
Ofertar anualmente y de forma gratuita al menos 100 plazas para formar y reciclar a entrenadores y árbitros de distintas disciplinas deportivas.	Nº de plazas ofertadas de forma gratuita. Nº de entrenadores y árbitros que han asistido a cursos de formación y reciclaje.
Realizar al menos 90 eventos deportivos anuales.	Nº de eventos deportivos anuales.
Resolver la convocatoria de subvenciones a clubes y entidades deportivas federadas en un plazo máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria (siendo el plazo legal de 6 meses).	Plazo en el que se resolvió la convocatoria.



COMPROMISOS	INDICADORES
VENTAJAS SOCIALES	
El 100% de los desempleados que obtengan plaza en actividades físico-deportivas, las realizarán de forma gratuita.	Porcentaje de desempleados que han obtenido plaza en actividades físico-deportivas y las realizan de forma gratuita.
Incrementar el número de tarjetas que se emiten en la Concejalía en un 10% con respecto a la temporada anterior.	Porcentaje de incremento tarjetas emitidas en el año actual con relación a la emitidas en el año anterior.
TRAMITACIONES Y PROCEDIMIENTO	
En el 100% de los casos, se formalizará la inscripción en una actividad física el mismo día que el ciudadano lo solicite y siempre que haya plaza disponible.	Porcentaje de inscripciones realizadas el día de su solicitud, existiendo plaza disponible.
Toda la información de los programas de actividades estará publicada en la web municipal.	Porcentaje de las actividades existentes que están publicadas en la web.
Toda la documentación, formularios, modelos anexos e información estarán disponibles en la web desde la publicación de la actividad.	Porcentaje de actividades publicadas en la web municipal cuya documentación también ha sido publicada en la web.
Todas las solicitudes de información serán contestadas en el momento. Si la información no está disponible se informará en un plazo máximo de 48 horas, a través del canal que elija el ciudadano (e-mail, teléfono, escrito...).	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de solicitudes contestadas en el momento. • Porcentaje de solicitudes contestadas en un plazo de 48 horas desde su realización.

