

CARTA DE SERVEIS ESPORTS

ANUALITAT 2019

Titol compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment	líndar estimat de compliment	Compliment indicador	
1	REUS FUTUR: ESCOLES PARTICIPANTS OLÍMPIADA ESCOLAR	Escoles participants Olimpiada Escolar: Manteniment o increment de les escoles que participen en el projecte Olimpiada Escolar. Es quantificarà el nombre d'escoles en referència a l'any anterior. Periodicitat anual.	$(\text{Núm. Escoles de l'any en curs} / \text{Núm. Escoles de la última edició}) \times 100$	100%	indicador anual  114%
2	REUS FUTUR:	Nivell d'assoliment de l'activitat de natació, de l'alumnat participant en el projecte "Cap nen sense saber nedar". Nivell d'assoliment de l'alumnat participant a l'activitat, des de l'inici del curs fins a la finalització, a través d'una valoració individual de l'alumnat pel personal tècnic de l'activitat. Ens comprometem que més del 75% de l'alumnat participant, un cop finalitzat el programa, sàpiguen nedar. Periodicitat anual.	$(\text{Núm. Alumnes amb nivell assolit} / \text{Núm. Alumnes}) \times 100$	75%	indicador anual  100%
3	REUS DE BON COR	Participants de les activitats esportives per a tothom. Manteniment o increment de les persones usuàries que fan ús del gimnàs del Pavelló Olímpic Municipal. Tant per cent de participants en referència a l'any anterior. Periodicitat trimestral.	$(\text{Núm. Participants de l'any en curs} / \text{Núm. participants de l'any anterior}) \times 100$	100%	1r trimestre  118% 2n trimestre  103% 3r trimestre  108% 4r trimestre  106%
4	REUS DE BON COR	Participants a les Caminades Populars. Manteniment o increment del tant per cent de persones usuàries en referència a l'any anterior. Periodicitat anual.	$(\text{núm. total de participants de l'any en curs} / \text{Núm. total de participants de l'any anterior}) \times 100$	100%	indicador anual  120%
5	REUS XARXA D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Temps de resposta a les peticions d'activitats extraordinàries. Resposta a les peticions d'activitats extraordinàries en un termini de 15 dies hàbils, almenys en el 90% dels casos. Es donarà a través de l'Oficina d'Atenció a l'Usuari un registre d'entrada de peticions i de sortida de resposta. Periodicitat anual.	$(\text{Respostes emeses dins el termini} / \text{respostes emeses totals}) \times 100$	90%	indicador anual  100%
6	REUS XARXA D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Temps de resposta a les peticions d'usos ordinàris d'instal·lacions. Resposta a les peticions d'usos ordinàris d'instal·lacions en un termini de 45 dies hàbils, almenys en el 90% dels casos. Es donarà a través del registre de la societat, un registre d'entrada de peticions i de sortida de resposta. Periodicitat anual.	$(\text{Respostes emeses dins el termini} / \text{respostes emeses totals}) \times 100$	90%	indicador anual  73,47%
7	REUS XARXA D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Termini d'avis d'anul·lació d'activitats per actes programats. Termini de comunicació en 15 dies laborals, en cas d'anul·lació d'una activitat programada a les persones i entitats usuàries (entitats amb ús de temporada concedit i clients habituals), almenys en el 75% dels casos. Es comunica als usuaris via correu electrònic i existeix registre de totes les comunicacions de sortida. Periodicitat anual.	$(\text{Avisos d'anul·lació emesos dins el termini} / \text{Avisos d'anul·lació emesos totals}) \times 100$	75%	indicador anual  78%
8	REUS XARXA D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Total de revisions de la qualitat de l'aigua de les Piscines Municipals. Compromís d'incrementar el nombre de revisions diàries de la qualitat de l'aigua, per damunt de les establertes per llei, almenys un 75% dels dies d'obertura al públic. Periodicitat: anual, un cop finalitzada la temporada.	$(\text{Núm. Dies en què s'ha fet més revisions de les que estableix la llei} / \text{Núm. Dies totals obertura}) \times 100$	100%	indicador anual  100%
9	REUS XARXA D'EQUIPAMENTS ESPORTIUS	Utilització de les pistes de la instal·lació esportiva Pavelló Olímpic Municipal per part de les entitats: promoció de l'ús de les pistes de la Instal·lació esportiva Pavelló Olímpic Municipal per part de les entitats, durant les següents franges horàries (concentrades principalment fora de l'horari escolar i els caps de setmana), assolint els índexos d'ocupació indicats per a cada franja. Periodicitat trimestral.	$(\text{Total hores ocupades} / \text{Total hores disponibles}) \times 100$ De dilluns a divendres de 17:00 a 23:00h: 80% Dissabte de 09:00h a 14:00h i de 15:00h a 19:00h: 60% - Diumenge de 09:00h a 14:00h. 30%	80% 60% 30%	dilluns a divendres  88,33% dissabte  72,50% diumenge  76,01%
10	REUS IMPULSA	Valoració del Parc de Nadal, a través de les entitats que hi participen. Un cop finalitzat el Parc de Nadal, s'entrega a totes les entitats participants una enquesta de valoració de l'activitat. Es quantificaran les valoracions notables (per damunt del 6,5 sobre una puntuació total de 9), que ho hauran de ser almenys en el 75% dels casos. Periodicitat: anual, un cop finalitzada l'activitat del Parc de Nadal.	$(\text{Núm. valoracions notables} / \text{Núm. valoracions totals}) \times 100$	75%	indicador anual  87%
11	REUS IMPULSA	Afectació del turisme esportiu sobre els usos de les instal·lacions. Volum d'hores que s'utilitzen a les instal·lacions Municipals per a la realització d'activitats de Turisme Esportiu, i quina es l'afectació dels usuaris habituals en relació a aquestes activitats. No superar el 5% d'afectació anual.	$(\text{Total hores afectades} / \text{total d'hores d'utilització habitual}) \times 100$	5%	indicador anual  0%
12	REGIDORIA DELEGADA DE L'ÀREA D'ESPORTS	Termini de resolució de peticions de subvenció. Si hi ha subvencions en qualsevol de les seves convocatòries es resoldrà en un màxim de 3 mesos, a comptar des de l'endemà de la finalització del termini de presentació de sol·licituds. Com a mínim en el 90% dels casos anuals. Periodicitat anual.	$(\text{Total de resolucions dins de termini} / \text{total de resolucions}) \times 100$	90%	indicador anual  22%
13	REGIDORIA DELEGADA DE L'ÀREA D'ESPORTS I LLEURE S.A.	Termini de resposta a requeriments, queixes i suggeriments presentades a la Bústia Ciutadana (OAC) o al registre de la societat (Pavelló Olímpic). Resposta als sol·licitants en el termini màxim de 15 dies, a comptar des de l'endemà de l'entrada al registre corresponent. Com a mínim el 90% dels casos. Periodicitat anual.	$(\text{Total de respostes dins de termini} / \text{Total de sol·licituds}) \times 100$	90%	indicador anual  71%