

Pabellón de Deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortiz”

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentran el Pabellón de deportes “Javier Imbroda Ortiz”.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Pabellón de deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortiz” se pretende fomentar en la Ciudad de Melilla la participación ciudadana en actividades físicas, deportivas y formativas que contribuyan a mejorar la salud, las relaciones interpersonales y la calidad de vida para el desarrollo integral de las personas, con un compromiso de gestión orientado a la calidad.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023) corresponde a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes la materia de Deportes.

La ejecución y gestión en esta materia corresponde a la Dirección General de Instalaciones Deportivas

Definición- Misión.

Las instalaciones deportivas del Pabellón “Javier Imbroda Ortiz” está dotado de infraestructuras dedicadas a la promoción del deporte y a la realización de actividades de diversa índole con los siguientes objetivos:

- Fomentar los valores del deporte.
- Proporcionar una oferta deportiva adaptada a las nuevas necesidades y demandas de los ciudadanos de Melilla.
- Potenciar la iniciativa ciudadana en torno al deporte de forma individual y colectiva.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023 relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte, por la que se regula el uso de las instalaciones deportivas. (Disposición derogatoria única. a) Ref. BOE-A-2022-24430

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).
 - a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
 - b) Derecho a recibir una atención adecuada.
 - c) Derecho a recibir información.
 - d) Derecho a una Administración comprensible.
 - e) Derecho a presentar documentos.
 - f) Derecho a no tener que presentar documentos.
 - g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
 - h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
 - i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
 - j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
 - k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
 - l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
 - m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Accesibilidad y disponibilidad

Pabellón de Deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortiz”

Dirección: Plaza Manuel Fernández de Castro nº 2

- **Dirección Técnica de Instalaciones Deportivas.**

Teléfono: 952976206

HORARIO: De 9:00 a 14:00 horas.

- **Conserjería.**

Teléfono: 952 976 211

HORARIO De 8:00 a 23:00 horas todos los días del año.

5. Servicios Prestados

La **Dirección Técnica de Instalaciones Deportivas** realiza la dirección y coordinación de las instalaciones deportivas de la Ciudad Autónoma de Melilla. A través de esta Dirección se gestionan los siguientes servicios:

- **Información al ciudadano:** Información sobre la instalación del Pabellón, horarios, actividades, eventos deportivos, competiciones, etc.
- **Préstamos y alquiler a ciudadanos.** Gestión de préstamo y alquiler a ciudadanos y entidades para la realización de actividades deportivas para su uso libre, la práctica del deporte o la utilización con fines recreativos, competiciones y eventos deportivos.
- **Vestuarios:** El Pabellón dispone de vestuarios para uso deportivo.
- **Gimnasio:** El gimnasio esta dotado de equipamiento necesario para la realización de actividad física.
- **Pista polideportiva:** El Pabellón dispone de una pista de juego donde se pueden desarrollar distintas modalidades deportivas (baloncesto, fútbol sala, voleibol, gimnasia rítmica, etc.).
- **Sala polivalente:** El Pabellón dispone de una polivalente donde se desarrollan actuaciones relacionadas con la actividad física saludable (gimnasia de mantenimiento).
- **Rocódromo:** Cuenta con una instalación de rocódromo para aquellos que deseen practicar el deporte de escalada.

6. Modalidad de prestación del Servicio

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial y la información al ciudadano se realizará asimismo por vía telefónica.

7. Plazos.

Para hacer uso de los servicios de las instalaciones deportivas del Pabellón será necesario petición previa.

8. Compromisos

Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

1. Que el nivel medio de calidad del Pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.
2. Que el nivel de calidad de los aseos del pabellón será igual o superior a 3,75 sobre 5.
3. Que el nivel de calidad respecto a la vigilancia/seguridad del recinto será igual o superior a 3,75 sobre 5.
4. Que las instalaciones del Pabellón dispondrá de un punto de atención al público que se encontrará debidamente señalizado.
5. Que se podrá hacer uso de la pista polideportiva por particulares y entidades deportivas bajo petición y cumpliendo la normativa vigente.
6. Que se podrá realizar eventos deportivos en el Pabellón de Deportes de Melilla.

9. Indicadores

1. Nivel medio de calidad del Pabellón Javier Imbroda.
2. Nivel medio de calidad de los aseos del Pabellón.
3. Nivel medio de calidad de vigilancia/seguridad del recinto.
4. Punto de atención al público.
5. Calendario de uso de la pista polideportiva.
6. N° de eventos deportivos.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público.

- **Dirección General de Educación, Juventud y Deportes.**
C/ Querol, 7.

Teléfono: 952 69 91 93 y 952 69 92 79

Dirección Técnica de Instalaciones Deportivas.

Pabellón de Deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortiz”.

Plaza Manuel Fernández de Castro nº 2

Teléfono: 952976206

HORARIO: De 9:00 a 14:00 horas.

- **Conserjería.**
Pabellón de Deportes de Melilla “Javier Imbroda Ortiz”.
Plaza Manuel Fernández de Castro nº 2
Teléfono: 952 976 211

HORARIO: De 8:00 a 23:00 horas, todos los días del año.

- **Teléfono de Atención al Ciudadano:** 010

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Educación, Juventud y Deporte.

Dirección General de Instalaciones Deportivas

Músico Granados 3

Correo electrónico: instalacionesdeportivas@melilla.es