

Parque de Ocio de Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"



Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentran el Parque de Ocio y Deporte "El Fuerte de Rostrogordo".

*Con la elaboración de la **Carta de Servicios del Parque de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"**, se pretende garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones deportivas de este centro y ofrecer servicios y actividades que contribuyan a consolidar el bienestar de los ciudadanos con la práctica deportiva.*

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 Deporte.

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

Unidad Responsable

Administración del **Centro de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"**, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Instalaciones Deportivas.

Definición- Misión.

La misión del **Centro de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"** consiste en promover las condiciones para que la promoción, fomento y desarrollo de las actividades en materia de deporte sean reales y efectivas.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de 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)

- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Reglamento de Funcionamiento y Uso del Parque de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO", BOME., núm. 4.338, de 13 de octubre de 2006.

3. 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 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.

4. 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 presentar 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. 4939, de 17 de julio de 2012).

5. Accesibilidad y disponibilidad

Centro de Ocio y Deporte “Fuerte Rostrogordo”

Carretera Pinares de Rostrogordo

Teléfono: 952 97 62 67 / 952 97 67 72

Fax: 952 97 62 68

HORARIO:

Atención al Público: De 9:00 a 14:00 horas.

Parque: De 8:00 a 23:00 horas.

6. Servicios Prestados

- Gestión administrativa de solicitudes de altas y bajas, de servicios realizados por usuarios abonados/no abonados a las instalaciones del Parque, carnet para socios y pase temporal para no socios.
- Gestión de las instalaciones deportivas y de ocio habilitada para uso y disfrute de los usuarios del Fuerte de Rostrogordo.
- Abonos para socios/no socios para alquiler de pistas de pádel.
- Vestuarios en la zona de Piscina y Pistas de Padel.

- Piscina para socios con un aforo de 180 personas.
- Gimnasio dotado de máquinas de musculación.
- Campo de minigolf con 18 hoyos y césped artificial.
- Zona de entrenamiento de golf: cuenta con un "putting green" y un "tee de salida".
- Zona de cabañas para realizar acampadas y campamentos de forma organizada con servicios independientes del resto del Parque, piscina propia y zona de comedor al aire libre.
- Pistas polideportivas para practicar baloncesto, balonmano y fútbol sala.
- Parques infantiles provistos de toboganes, columpios y zona de juegos.
- El Centro cuenta con una instalación de **rocódromos** para aquellos que deseen practicar el deporte de escalada.

7. Modalidad de prestación del Servicio

Los diferentes servicios se ofrecen de modo presencial. Asimismo, el asesoramiento e información se realiza de modo presencial y telefónico.

8. Plazos

Los plazos de la prestación de los servicios del Parque de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO", son:

- Gestión de Usuarios Abonados/ No abonados: Inmediato.
- Uso y disfrute de las instalaciones: Inmediato.

9. Compromisos

Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **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.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana

Específicos:

1. Que el nivel de calidad del Parque será igual o superior a 3,5 sobre 5.
2. Que el nivel de calidad de los aseos del Parque será igual o superior a 3,75 sobre 5.3.
3. Que el nivel de calidad de los vestuarios del Parque será igual o superior a 3,5 sobre 5.
4. Que se dispondrá de una zona de cabañas para distintos tipos de actividades.

5. Que se dispondrá de pistas polideportivas para la práctica de deporte.

9. Indicadores

1. Nivel medio de calidad del Parque de Ocio.
2. Nivel medio de calidad de los aseos del Parque.
3. Nivel medio de calidad de los vestuarios del Parque.
4. Existencia de Cabañas.
5. Existencia de Pistas polideportivas.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público.

- **Parque de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"**

Horario de Atención al Público: De 9:00 a 14:00 horas.

Horario del Parque: De 8:00 a 23:00 horas.

- **Consejería de Educación, Juventud y Deportes**

C/ Querol, 7.

Horario de Atención al Público: De 9:00 a 14:00 horas.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Educación, Juventud y Deportes

Dirección General de Instalaciones Deportivas

Parque de Ocio y Deporte "EL FUERTE DE ROSTROGORDO"

Carretera Pinares de Rostrogordo.