



# Kirol Instalazioak

## ZERBITZUEN KARTA 22/23



Atarrabiako Udala



**A**tarrabiako Kirol Instalazioak herriko harreman-guneetako bat dira. Bertan, herriko populazio talde guztiak biltzen dira, bizimodu osasungarri baterako ohiturak eta ariketa fisikoa eta kirola lantzeko xedearrekin. Instalazio bakoitzaren eta bertako langileen ezaugarriak baliatuz gure xedea herritarrei egokitutako kalitatezko zerbitzua eskaintzea da. Zerbitzu Karta honen bidez Udalaren Kirol Instalazioetatik eskaintzen ditugun zerbitzuen eta gure egiten ditugun konpromisoen berri eman nahi dugu.

Mikel Oteiza Iza  
Atarrabiako Alkatea

### UDALAREN KIROL INSTALAZIOEK ESKAINTZEN DITUZTEN ZERBITZUAK:

#### UDALAREN KIROL INSTALAZIOEN ZERBITZUEN KUDEAKETA

- Instalazioetan herritarrei harrera egitea eta informazioa ematea.
- Ariketa fisikoa eta kirola egitea erraztea eta bultzatzea.
- Instalazioen mantentze-lana eta garbiketa.
- Instalazioen eta pertsona erabiltzaileen zaintza, Barne Araudiari jarraiki.
- Instalazioetan egon daitezkeen beharrak eta hobekuntzak antzematea.
- Udaleko Kirol Zerbitzuarekin koordinatzea.

#### PERTSONA ERABILTZAILEEN BEHARRAK ARTATZEA

- Pertsona abonatuaren altak, bajak eta eszedentziak bideratzea.
- Instalazioak erabiltzeagatik erreziboak eta ordainketak bideratzea.
- Aisialdi eta jolas jardueretako izenemateak gauzatzea, masaje-zerbitzua eta entrenatzaile pertsonala.
- Kirol instalazioen alokairuak bideratzea.
- Abisuak, kexak eta iradokizunak jasotzea.
- Instalazioetan ematen diren zerbitzuen publikitatea eta zabalpen lana egitea.

#### AISIALDI ETA JOLAS JARDUERAK PROGRAMATZEA

- Aisialdi eta jolas jardueren neguko eta udako kanpainak lantzea eta martxan jartzea, urteko programazioari jarraiki.
- Kirol instalazioak jarduera ohi kanpokoekin dinamizatzea: Txapelketak, Ikastaroak, Ludotekak, Ekitaldiak, Kirol jardunaldiak...
- Kirol Instalazioak Atarrabiako Elkartei uztea, Kirol Zerbitzuak ezarritako irizpidei jarraiki.

### ESKAINTZEN DIREN KALITATE KONPROMISOAK:

#### Kirol Instalazioen mantentze-lana, zaintza eta hobetzea

- Kirol instalazioetan aurreikusitako gabeko mantentze-laneko ekintzen %90 7 egun naturaleko epea baino lehen itxiko dira antzematen direnetik hasita eta gainerako %10 30 egun naturaleko epean gehienez. Halaber, urtero, zuzenketa lan horiek ikusgai paratuko dira jendaurrean panelen bidez.
- Urtero, kirol instalazioak hobetzeko 5 ekintza egingen dira gutxienez, panel ikusgarrien bidez azalduko direnak.
- Urtero, ingurumen arloko 2 ekintza egingen dira gutxienez, panel ikusgarrien bidez azalduko direnak.
- Kirol instalazioak egoera egokian egonen dira garbitasunaren aldetik. 1etik 10erako eskalan, inkestatutako pertsona erabiltzaileen batz besteko nota 7tik gorakoa izanen da. Urtean zehar garbitasun eskasagatik jasoko diren kexak 5 baino gehiago ez dira izanen.
- Igeritoki estaliko eguzki-energia sistema urte osoan zehar egonen da martxan eta jendearen aurrean ipiniko dira ikusgai energia-sistemak sortutako kilowatt kopurua.

#### Arreta pertsona erabiltzaileei

- Jasotako abisuen, kexen, iradokizunen eta esker emateen %100i erantzuna emanen zaio 15 egun naturaleko epea baino lehen.
- Urtero, abuztuaren 30a baino lehen, instalazioetan eskainiko diren uretako eta lehorreko aktibitateak bilduko dituen aldizkaria argitaratuko da.
- Erabiltzaileen eskura egonen dira kirol-jarduerak, gutxienez honako jarduera hauek dituztenak:  
Neguko denboraldia: 15 kirol-jarduera desberdin.  
Udako denboraldia: 5 kirol-jarduera desberdin.
- 1etik 10erako eskalan, inkestatutako pertsona erabiltzaileen batz besteko nota 7tik gorakoa izanen da, kirol instalazioen balorazio orokorrari dagokionean.
- Harreran, pertsona erabiltzaileak adeitasunez, azkartasunez eta eraginkortasunez hartuak izanen dira. 1etik 10erako eskalan, inkestatutako pertsona erabiltzaileen batz besteko nota 8tik gorakoa izanen da. Urtean zehar arreta eskasagatik jasoko diren kexak 3 baino gehiago ez dira izanen.
- Etengabe web-orri edo -aplikazio bat izatea, interesdunek Udalaren kirol-instalazioekin lotutako kudeaketak on line egin ditzaten. Web orri ez-operatibo bakoitzeko gorabehera kopurua ez da urtean bi baino handiagoa izanen.

#### Segurtasuna

- Kirol Instalazioetan, erabiltzeko moduan dauden hiru Desfibriladore Erdi-automatikoko (DESA) egoera ezin hobean egonen dira.
- Sorosleen eta zaintzaileen %100 lehen sorospenak emateko birziklapen ikastaroa egingen dute urtero.

### KALITATE ADIERAZLEAK

- Epean itxizko ekintza zuzentzaile kopurua.
- Kirol Instalazioetan urtean zehar egindako hobekuntza kopurua.
- Urtero ekintza zuzentzaileen erakusketa panel ikusgarrien bidez.
- Kirol instalazioetan urtean zehar ingurumen arloko egindako hobekuntza kopurua.
- Pertsona erabiltzaileen asebetetze maila, Kirol Instalazioen garbitasunari buruz.
- Kirol Instalazioen garbitasun eskasagatik jasotako kexa kopurua.
- Eguzki plaketak sortutako kilowatt kopurua eta hauek jendearen aurrean ikusgai paratzea.
- KIA-n epean emandako erantzun kopurua.
- Aldizkariaren argitaratze data.
- Udan eta neguan diren kirol-jarduera aktiboen kopurua.
- Pertsona erabiltzaileen asebetetze maila, Kirol Instalazioen egoera orokorrari buruz.
- Pertsona erabiltzaileen asebetetze maila, arreta nola jaso duen adeitasunari, azkartasunari eta eraginkortasunari buruz.
- Egiaztapena bere egoerari buruzko Testaren bidez. DESAren iraungitze dataren, eranskailuen eta bateriaren adierazleak.
- Lehen sorospen eta uretako salbamendu ikastaroa egin duten sorosleen eta zaintzaileen portzentajea.
- Web aplikazio ez-operatiboaren gorabehera kopurua.

### HERRITARREN PARTE-HARTZEA

Pertsona erabiltzeren bat alderdi bakar batean ere asebetetik ez bada geratu, gonbidapena luzatzen diogu gabeziak zuzentzeko edota zerbitzuak hobetzeko laguntza eman ahal duten proposamenak egin ditzan. Proposamenak Martiket Kiroldegiko eta Lorenzo Goikoa Kiroldegiko bulegoetara bertara joanda edota erabiltzaileek eskura duten erdua erabiltzaile egin ahalgo dira. Posta elektronikoa ondoko helbidera igorrita: [iritzia-opinion@kirolmartiket.com](mailto:iritzia-opinion@kirolmartiket.com). Halaber, helbide honetara idatzita ere egin ahal da: [info@kirolmartiket.com](mailto:info@kirolmartiket.com) Horretarako Atarrabiako Udalaren web orrian aurkitu ahalgo den kexa edo eskabide erdua erabili ahalgo da, <http://www.villava.es/es/ayuntamiento/servicios/deporte>. Aldizka, herritarren iritzi jasoko dugu inkesten bidez, ematen ditugun zerbitzuen kalitatearen eta gure konpromisoen asebetetze maila ezagutze aldera.

### KONPROMISOAK BETETZEA

Herritarrei urtero informazio emateko konpromisoa hartzen dugu Udalaren Informazio Aldizkariaren bitartez, Udalaren web-gunearen bitartez eta Martiket Kiroldegiko oholztan gure konpromisoen betetze mailaren gainean.

### ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Pertsona erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak, eta halaber, honen inguruko legedia aplikagarria Udalaren Kirol Instalazioetan eta [www.atarrabia.eus](http://www.atarrabia.eus) web orrian kontsultatu ahalgo da.

### INDARRA HARTUKO DUEN EGUNA

2022ko urtarrilak 1. Indarraldia: 2 urte.

### NON GAUDE?

Martiket Kiroldegia: Martiket Etxe-aldea z/g. Atarrabiako igerilekuak • 31610 Atarrabia (Nafarroa) • Tel: 948 334 920 • [info@kirolmartiket.com](mailto:info@kirolmartiket.com) • Facebook. @villavakirol  
Lorenzo Goikoa Kiroldegia: Fermín Tirapu z/g. • 31610 Atarrabia (Nafarroa) • Tel: 948 383 021 • [polideportivo@kirolmartiket.com](mailto:polideportivo@kirolmartiket.com)

#### NOLA IRITSI ETA GARRAIOABIDEAK:

##### MARTIKET KIROLDEGIA:

- Uda: ate nagusia (Martiket Etxe-taldea z/g).
  - Negua: ate nagusia (Martiket Etxe-taldea z/g), eta pertsona abonatuak Igeritoki Estaliko tornudun sarreratik (Martiket Etxe-taldea 34).
- Autobus linea: 4.

##### LORENZO GOIKOA KIROLDEGIA:

Fermin Tirapu z/g, Atargi-Lorenzo Goikoa eskola-taldearen ondoan.  
Autobus lineak: 4 eta 7.

