

ZERBITZU KARTA

Berrikuspen data: 2023ko urtarrilaren 1ean

Balio-data: 2025eko urtarrilaren 1ean



Donostia Kirolak Zerbitzu Gutun hau egin du, emandako zerbitzuak eta hartutako konpromisoak herritarrei ezagutzera emateko, bere zerbitzuak egunetik egunera hobetzeko asmoz.

Zerbitzu Gutun hau urtero berrikusiko da.

Non gaude

Anoeta pasealekua, 18
20004- Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 481850
e-posta: udala_kirolak@donostia.eus

Twitter: [@Donostia_kirola](https://twitter.com/Donostia_kirola)

Facebook: www.facebook.com/donostiakirola

Donostia kirola

Donostiako Udalaren Organismo Autonomoa



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Donostia Kirola

Zerbitzu Kartaren esparrua

Zerbitzu Karta hau bertan adierazitako zerbitzuei aplikatuko zaie, udal kirol instalazio hauetan: Paco Yoldi, Bentaberri, Etxadi, Intxaurren, Altza, Bidebieta, Belodromoa, J.A.Gasca eta Egia.



Donostia Kirolaren egitekoa

Donostia_Kirola Donostiako Udalaren Organismo Autonomo bat da, eta haren egitekoa da udal kirol sistemaren funtzionamendu eraginkorra gidatzea, donostiar guztiei jardura fisikoa eta kirola egiteko aukera izan dezaten, kalitatezko zerbitzu publiko baten bidez eta gizarte nahiz kirol eragile guztien partaidetzarekin.

Donostia kirola

ORDUTEGIAK, bitartekoak eta herritarren harrerarako lekuak



Donostia Kiroleko bulegoak
Anoeta pasealekua, 18
Tel.: 943 48 18 80
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 14:00etara.



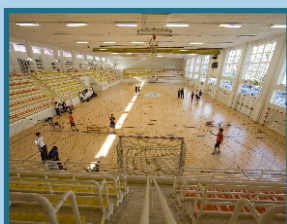
Bentaberri Udal Kiroldgia
Xalbador Bertsolari kalea, 2
Tel: 943 210 070
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



Bidebieta Udal Kiroldgia
Serapio Mujika pasealekua, 1
Tel: 943 400 892
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



Egia Udal kiroldgia

Luis Martin Santos plaza, 1
Tel: 943 289 439
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



Etxadi Udal Kiroldgia

Borroto kalea, 32
Tel: 943 311 878
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



Udal Kiroldgia Intxaurren
Felix Gabilondo plaza, 1
Tel: 943 483 913
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



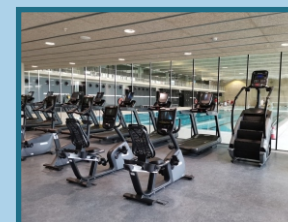
Paco Yoldi Igerilekuak Kiroldgia
Anoeta pasealekua, 16
Tel: 943 481 870
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 15:00etatik 20:00etara.



Altza Udal Kiroldgia
Casares pasealekua, 153
Tel: 943 481 660
udala_kirolak@donostia.eus
www.donostiakirola.eus

Herritarren harrerarako ordutegia:

Instalazioak irekita dauden ordutegian.

Kirol Txartela eta ikastaroak izapidetzeko harrera ordutegia

Astelehenetik ostiralera, 10:30etik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara.



Harrera guneen kokalekua



Zerbitzuen eta hartutako konpromisoen deskribapena.

zerbitzuak	prestazio modalitateak	konpromisoa	adierazlea
ARRETA, INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA Informazio argi, xehatu eta irisgarria Donostia Kirolaren izapideei, zerbitzuei eta kirol instalazioei buruz	- Aurrez aurrekoa - Telefono bidezkoa - Helbide elektronikoa - Webgunea - Sare sozialak	Erabiltzaileei arreta egoki, atsegin eta profesionala eskaintzea, Kirol Txartelari, ikastaroei, instalazioei, diru laguntzei eta abarri buruz informazio argi eta xehatua emanda. Hala, erabiltzaileek emandako informazioa eta langileen erantzuteko gaitasuna baloratzerakoan 7 puntutik gora eman diezaieten, 10etik, gogobetetze inkestan	Poztasun maila jasotako informazioari, tratuari eta Donostia Kiroleko langileen erantzuteko gaitasunari dagokienez
		donostiakirola.eus webgunearen eta sare sozialen bidez etengabe eguneratutako informazioa eskaintzea Donostia Kirolaren zerbitzuei, berritasunei, gertakizunei eta abarri buruz. Hala, webgunearen balorazioak 7 puntutik gora jaso ditzan gogobetetze inkestan.	Webgunearen balorazio maila erabiltzaileek eginiko gogobetetze inkestan.
		Jasotako kexa eta iradokizun guztiei 30 egunak gaindituko ez dituen epean erantzutea, jasotzen direnetik zenbatzen	30 eguneko epean erantzundako kexen kopurua.
KIROL TXARTELA Udalaren kirol instalazioetako abonamendua kudeatzea eta izapidetzea: instalazio guztietarako sarbidea	- Aurrez aurrekoa - Telefono bidezkoa - Helbide elektronikoa - Online	Kirol Txartelaren barruan zerbitzu eskaintza zabal eta erakargarria eskaintzea, abonamendua duten pertsonen 7 puntutik gorako balorazioa eman diezaioten, 10etik, gogobetetze inkestan.	Kirol Txartelaren balorazio maila abonamendua duten pertsonen eginiko inkestan.

Zerbitzuen eta hartutako konpromisoen deskribapena.

zerbitzuak	prestazio modalitateak	konpromisoa	adierazlea
UDALAREN KIROL INSTALAZIOAK ALOKATZEA ETA ERRESERBATZEA Urteko erreserben deialdiak, eskabideak kudeatzea eta izapidetzea. Alokairu puntualak eta aparteko ekitaldietarako erreserbak: kirol pistak, igerilekuak, padela...	- Aurrez aurrekoa - Telefono bidezkoa - Helbide elektronikoa - Online	Gutxienez igerilekua duten hiru instalazio aldi berean irekita izatea urtean 362 egunez.	Gutxienez hiru igerileku aldi berean irekita izan diren urteko egunen kopurua.
		Astelehenetik ostiralera (lanegunak) etenik gabeko 13 orduko gutxienezko ordutegia bermatzea, igerilekua duten instalazioak irekita dauden egunetan.	Konpromisoa bete den egunen portzentajea.
		Uneoro bermatzea 25 m-ko igerileku bakoitzaren % 50, gutxienez, igerilari partikularrentzat, lehiaketa bat antolatu den edo waterpoloko entrenamendu bat hitzartuta dagoen kasuetan izan ezik.	Konpromisoa bete den egunen ehunekoa.
		Igerilekua duten instalazioak irekita dauden denbora-tarte osoan garbiketako langileen presentzia etengabea bermatzea.	Igerilekua duten instalazioen ordutegi osoan garbiketako langileak dauden denboraren portzentajea.
		Gutxienez bi garbiketa egitea egunean igerilekua duten instalazioetako aldageleran.	Konpromisoa bete den egunen portzentajea.
KIROL JARDUERAK Kirol jarduera zuzenduak eta ez zuzenduak antolatzea eta egitea: Kirol Ekintzak kanpaina, UDA kanpaina, Eskolako Igeriketa kanpaina.	- Aurrez aurrekoa - Online	Monitore profesional eta motibatuak izatea kalitatezko kirol ikastaroak eskaini ahal izateko, parte hartzaileek gutxienez 10 puntutik 8ko balorazioa eman diezaioten monitoreen profesionaltasunari gogobetetze inkestan.	Poztasun maila ikastaroetako monitoreen profesionaltasunari dagokionez, Kirol Ekintzak kanpainako parte hartzaileei eginiko gogobetetze inkestan.

Zerbitzuen eta hartutako konpromisoen deskribapena.

zerbitzuak	prestazio modalitateak	konpromisoa	adierazlea
...jarraitzen du KIROL JARDUERAK Kirol jarduera zuzenduak eta ez zuzenduak antolatzea eta egitea: Kirol Ekintzak kanpaina, UDA kanpaina, Eskolako Igeriketa kanpaina.	- Aurrez aurrekoa - Online	Kirol Ekintzak urteko ikastaroetan gutxieneko saio kopuru bat bermatzea; hala nola, 30 saiokoa egun bateko ikastaroetan; 60 saiokoa bi egunekoetan, eta 90 saiokoa hiru egunekoetan, eta hiru hilabeteko ikastaroetan 10 saio egun bateko ikastaroetan; 20 saio bi egunekoetan, eta 30 saio hiru egunekoetan.	Gutxieneko saio kopurua betetzen duten ikastaroen ehunekoa.
		Kirol Ekintzak ikastaroetan eta 16 urtetik beherakoei zuzenduriko igeriketakoetan monitoreen % 100 elebidunak izatea.	16 urtetik beherakoei zuzenduriko ikastaroetan elebidunak diren monitoreen ehunekoa.
		Kirol Ekintzak ikastaroetan eta Eskolako igeriketako kanpainan izena eman duten eta premia bereziak dituzten pertsonak kirola egin dezaten erraztea, behar den kasu guztietan monitore laguntzaile bat jarrita. .	Laguntza behar duten kasu guztien artean lortzen dutenen ehunekoa.
		Gutxienez 50.000 € inbertitzea urtean Kirol Ekintzak ikastaroetan erabiltzen den materialaren mantentze lanetarako eta berria erosteko.	Kirol Ekintzak ikastaroetan erabilitako materiala berritzeko edo mantentzeko urtean erabilitako diru kopurua.
DIRU LAGUNTZAK Donostiako kirola diruz laguntzeko deialdiak, eta eskabideen kudeaketa eta izapidea	- Aurrez aurrekoa - Online	Informazio argi, xehatu eta gardena eskaintzea urtean ematen diren diru laguntzei buruz, webgunean ematen diren diru laguntza guztiak eta haiek emateko irizpide xehatuak argitaratuta	Webgunean argitaratutakoa.

Zerbitzuen eta hartutako konpromisoen deskribapena.

zerbitzuak	prestazio modalitateak	konpromisoa	adierazlea
...jarraitzen du DIRU LAGUNTZAK Donostiako kirola diruz laguntzeko deialdiak, eta eskabideen kudeaketa eta izapidea	- Aurrez aurrekoa - Online	Kluben ohiko jardueragatik diru laguntzen eskaerak 45 egunetik gorakoa izango ez den epe batean izapidetzea, betiere eskabideak aurkezteko epea amaitzen denetik zenbatzen hasi eta behin betiko ebazpena sinatzen den egunera arte.	45 eguneko epearen barruan izapideturiko eskabide kopurua.

Aipatutako betebeharrak horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertuko dira eta egingo diren hobekuntza ekintzak web orrian publikatuko dira (www.donostiakirola.eus).

Erabiltzaileen PARTE HARTZE moduak

Donostia Kiroleko erabiltzaileek eskainitako kirol zerbitzuak hobetzen lagun dezakete, bitarteko hauen bidez:

- Urtero egindako gogobetetze inkestak beteta (erabiltzaile, ikasleak, klubak eta ikastetxeak).
- Kexak eta iradokizunak aurkeztuta, une oro, hauen bidez:
 - Kexen eta iradokizunen inprimakia, kirol instalazio guztietan eta Donostia Kiroleko bulegoetan eskuragarri.
 - Posta elektronikoa bat bidalita, helbide honetara: udala_kirolak@donostia.eus
 - Webgunearen herritarren postontzian: www.donostiakirola.eus

Araudia eta lege informazioa

- Barne araudia: Donostiako Udal Kirol Patronatuaren (Donostia Kirola) organismo autonomoaren estatutuak, Zerbitzuen araudia eta Zerga ordenantzak.
- 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeena (EHHA zenbakia 70, 2016/04/14koa)
- 32/2003 Dekretua, otsailaren 18koa, erabilera kolektiboko igerilekuen araudi sanitarioa eta 208/2004, azaroaren 2koa, erabilera kolektiboko igerilekuen araudi sanitarioa aldatzen duena (EHAA 88 zenbakia 2003/05/08koa eta EHAA 226 zenbakia 2014/11/25koa)
- 14/1998 Legea, ekainaren 11koa, Euskadiko kirolarena (EHAA 118 zenbakia 1998/08/25koa)
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa. (BOE 298 zenbakikoa 1999/12/14koa)
- 10/1982 Legea, azaroaren 25koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa. (EHAA 160 zenbakia, 1982/12/16koa)
- 38/2003 Legea, azaroaren 17koa, Diru laguntzei buruzko lege orokorra (BOE 276 zenbakia, 2003/11/18)
- 125/2008 Dekretua, uztailaren 1koa, eskola kirolari buruzkoa (EHAA 135 zenbakia, 2008/07/16)
- 277/2010 Dekretua, azaroaren 2koa, zenbait jarduera, zentro edo establezimenduren autobabes betebeharrak arautzen dituen, larrialdiei aurre egiteko (EHAA 238 zenbakia, 2010/12/14koa)

Erabiltzailearen ESKUBIDEAK

Zerbitzu Arautegiaren 8. artikulua

- Ematen diren kirol-instalazio eta -zerbitzuak erabiltzea eta gozatzea, berariazko erabilera-arauei jarraiki eta dagokien erabilera-tituluari jarraiki.
- Kirol-instalazio eta - ekipamenduak izatea, erabiltzeko egoera onean eta ezintasunen bat duten pertsonentzat irisgarri.
- Zerbitzua emateko ardura duten langileak nor diren jakitea eta zerbitzua ematen duten langileek errespetuz eta adeitasunez erantzutea.
- Prestakuntza egokia duten langileek zerbitzuak jasotzea.
- Zerbitzua jasotzea eta Euskal Autonomia Erkidegoko edozein hizkuntza ofizialetan komunikatzea, hau da, euskaraz edo gaztelaniaz.
- Ezgaitasuna duten pertsonak arreta pertsonalizatua eta lehentasunezkoa jasotzea, eta kirol-instalazioetako langileek kirol-instalazioetara sartzen eta bertatik irteten laguntzeko eskatzea, bai eta kirol-instalazioetan dauden material eta ekipamendu irisgarriak ere, kirol-instalazioak eta -zerbitzuak aukera-berdintasunean erabil ditzaten sustatzeko.
- Edozein iradokizun, erreklamazio edo kexa egitea eta ezarritako epean erantzutea.
- Datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, tratamendua mugatzeko eta aurka egiteko eskubideak erabiltzea, bai eta datu pertsonalak babesteko araudian unean-unean aplikatzekoak diren gainerako eskubideak ere, araudian ezarritakoaren arabera.
- Instalazioak beren osasuna eta segurtasuna bermatzeko moduan erabiltzea, araudi erregulatzailaren arabera.
- Bulegoetan nahiz kirol-instalazioetan, edo web-orriaren bidez, instalazioetan eskaintzen diren instalazioak eta zerbitzuak erabiltzeko baldintzei buruzko informazioa jasotzea, eta horiei buruz eskatzen diren dokumentuak ematea: araudia, prezio publikoak, izena emateko orriak, ikastaroak eta abar.

Erabiltzailearen BETEBEHARRAK

Zerbitzu Arautegiaren 11. artikulua

- Instalazioak eta ekipamendua Erregelamendu honetan xedatutakoaren arabera erabiltzea, eta instalazioetako langileak erabiltzeko jarraibideei jarraitzea.
- Instalazioetan sartzeko erabilera-titulua izatea eta aurkeztea, eta eskatzen zaionean, NANA edo beste identifikazio-agiri ofizial bat.
- Dagozkion tarifak edo kuotak ordaintzea.
- Kirol zerbitzuen erabiltzaile eta langileekiko jarrera zuzena eta errespetuzkoa izatea beti.
- Udalaren kirol-instalazioetako materiala eta kirol-ekipamenduak errespetatzea, mantentze-lanak egiten laguntzea eta instalazioko arduradunei edozein gorabehera adieraztea.

