

# CARTA DE SERVEIS

---

## CINEMA CATALUNYA

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: .....

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei : Cinema Catalunya

Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat.

Responsable polític: Regidoria de Mitjans Audiovisuals

Responsable tècnic: Direcció de la Societat Municipal de Comunicació de Terrassa

## 2. ON SÓM

---

Adreça: Carrer de Sant Pere, 9. 08221Terrassa

Telèfon: 937 885 376

Web: [cinemacatalunya.cat](http://cinemacatalunya.cat)

Correu electrònic [cinemacatalunya@terrassa.cat](mailto:cinemacatalunya@terrassa.cat)

Horaris: Sessions comercials, de dimecres a diumenge durant tot l'any.  
Sessions i activitats pedagògiques i altres actes (matins de dilluns a dissabte, i tardes de dilluns i dimarts).

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

La nostra missió és:

- Gestionar l'explotació comercial del Cinema Catalunya.
- Portar a terme projeccions de pel·lícules en sessions diferenciades per a tot tipus de públic i edats, així com altres activitats lúdiques i/o educatives vinculades al món de l'audiovisual.
- Contribuir a la difusió de les produccions cinematogràfiques terrassenques, donant suport als i les cineastes locals.
- Difondre el cinema europeu i el cinema en català.
- Col·laborar en activitats pedagògiques adreçades als infants i joves de la ciutat a través del cinema.
- Participar en les activitats vinculades a la nominació de Terrassa com a ciutat audiovisual i ciutat creativa de la UNESCO, sota la marca de Terrassa, City of Film.

## **Serveis que oferim**

1. Projeccions de cinema comercial de dimecres a diumenge.
2. Transmissions anuals en directe i via satèl·lit d'òperes, ballets i altres espectacles des de diversos teatres de tot el món.
3. Sessions mensuals de cinema infantil.
4. Lloguer de les dues sales del Cinema Catalunya per a portar a terme projeccions de pel·lícules i altres activitats, les tardes dels dilluns i dimarts i els matins de dilluns a divendres, preferentment.
5. Cessió gratuïta de les sales del cinema per a la presentació de pel·lícules de directors/es i cineastes terrassencs i terrassenques.
6. Sala adaptada a persones amb mobilitat reduïda.
7. Oferir el lloguer de les sales per a que entitats ciutadanes, escoles o àmbits municipals puguin portar a terme les seves activitats audiovisuals.

Condicions d'accessibilitat: Oferim l'accessibilitat a les sales a les persones amb mobilitat reduïda. Dues plataformes elevadores que permeten connectar el carrer de Sant Pere amb les dues sales existent. La sala 1 disposa de 6 espais reservats per a persones amb mobilitat reduïda que facin ús de cadira de rodes. Al costat de cadascun d'aquests espais, hi ha un seient reservat per l'acompanyant.

## **Atenció telemàtica**

---

Web: [cinemacatalunya.cat](http://cinemacatalunya.cat)

Adreça electrònica: [cinemacatalunya@terrassa.cat](mailto:cinemacatalunya@terrassa.cat)

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

## **4. PER A QUI HO FEM**

---

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania en general i, de forma més específica, en alguns casos, a les entitats educatives terrassenques i serveis municipals que vulguin portar a terme alguna activitat a les nostres instal·lacions, fent especial incidència en l'àmbit educatiu i en els centres del sector audiovisual que tenen la seva seu a la nostra ciutat.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Programar un mínim de 20 projeccions setmanals.	Fitxa i programació per a l'usuari. Xarxes socials –web, Facebook i Twitter- i el full de la Declaració setmanal d'exhibició de pel·lícules cinematogràfiques que s'envia a l'ICEC (Institut Català d'Empreses Culturals)
Projectar setmanalment alguna pel·lícula en versió original.	Nombre de pel·lícules projectades en versió original els dimecres i els divendres al vespre.
Programar dues sessions mensuals de cinema infantil.	Nombre de sessions infantils al mes.
Fer transmissions en directe i via satèl·lit d'espectacles d'òpera i ballet al llarg de l'any.	Entrades venudes. Abonament a preu reduït per a cinc espectacles a escollir.
Programar actes cinematogràfics amb projeccions de concerts, documentals.	Acords i/o convenis amb empreses de distribució de continguts audiovisuals.
Donar continuïtat a la nostra presència a la xarxa Europa Cinemas, portant a terme una programació centrada en el cinema europeu i d'autor, sense oblidar les mirades provinents d'altres països del món, amb un mínim anual d'un 50 per cent de pel·lícules de producció europea.	Conveni anual amb Europa Cinemas, que possibilita l'obtenció d'una subvenció vinculada a les pel·lícules projectades i el nombre d'entrades i ingressos. Informe anual per a la renovació de la subvenció que atorga l'entitat, mitjançant els fons europeus.
Col·laborar amb alguns festivals o festes celebrades a Terrassa.	Programació dels festivals o certàmens i cartellera del Cinema. Inclusió de les activitats celebrades en el Cinema Catalunya dins del marc dels festivals.
Obrir el cinema a les activitats programades pels dos centres educatius de la ciutat, dedicats a l'ensenyament audiovisual (ESCAC, Institut Santa Eulàlia).	Convenis que especifiquen l'intercanvi o les funcions del servei o activitat estipulats en el document. Acords genèrics sobre l'ús de les instal·lacions per a les activitats educatives d'aquest dos centres.
Crear sinèrgies transversals amb les institucions que formen part de la Taula de l'Audiovisual, dins el posicionament de Terrassa com a ciutat creativa de la UNESCO.	Balanç anual de la Taula de l'Audiovisual.

Facilitar l'adquisició d'entrades a través de diferents mitjans, presencials i telemàtics.	Gestió informatitzada del sistema de venda d'entrades i informes generats per aquest.
Programar entre l'oferta existent, pel·lícules que disposin de programes amb descripció auditiva per a persones a discapacitat visual.	Nombre de pel·lícules projectades amb els sistemes Audesc Mobile o d'altres de similars, sempre que sigui possible dins de l'oferta de les distribuïdores cinematogràfiques.
Acollir iniciatives destinades a millorar el coneixement audiovisual entre els i les estudiants de primària i secundària.	Nombre de sessions del cicle <i>Cinema per a estudiants</i> , inclòs en la programació anual del Servei d'Educació municipal. Web de <i>Cinema per a estudiants</i> on s'especifiquen les sessions i les projeccions a diferents cinemes.
Programar cinema en català, sempre que hi hagi oferta i els preus de lloguer de les pel·lícules siguin assequibles per al servei.	Documentació presentada en les convocatòries de la Generalitat de Catalunya per a l'obtenció de subvencions vinculades a la programació de pel·lícules doblades o subtitulades al català. Conveni amb el Consorci de Normalització Lingüística per a portar a terme el cicle CINC (Cinema Infantil en Català).
Treballar per a millorar els hàbits de consum audiovisual entre els usuaris del servei i implementar, gradualment, més sessions en versió original.	Listat de pel·lícules de distribuïdores que es caracteritzin per oferir pel·lícules amb un valor afegit i un plus de qualitat.
Fer divulgació de les activitats que se celebren en el cinema, mitjançant les diferents xarxes socials (Facebook, Twitter...)	Actualització de les xarxes socials i de la web <a href="http://cinemacatalunya.cat">cinemacatalunya.cat</a> , al llarg de la setmana, amb les pel·lícules i les activitats que se celebren al cinema.
Fer ús del newsletter com a mitjà d'informació de les activitats. Oferir setmanalment una fitxa amb les dades i els horaris de les pel·lícules i els actes programats.	Enviament setmanal d'una newsletter amb tota la informació de la cartellera de divendres a dijous. Fitxes impreses en la taquilla del cinema.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621>  
(Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

Xarxa Europa Cinemas (El Cinema Catalunya rep subvenció dels fons europeus mitjançant la xarxa Europa Cinemas / <https://europa-cinemas.org>)

Ley del cine / <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-22439>

Llei del Cinema / <https://parlament.cat/document/nom/TL121.pdf>

Filmoteca de Catalunya / Conveni per a realitzar projeccions de pel·lícules en versió original / <http://filmoteca.cat/web/>

Tarifes / <http://cinemacatalunya.cat/tarifes/>

ICEC (Subvencions)

[http://icec.gencat.cat/ca/serveis\\_tramits/subvencions\\_financament/tramits-per-temes/?mostraFulls=true&tema=73e1c51e-a82c-11e3-a972-000c29052e2c&subtema=73da721c-a82c-11e3-a972-000c29052e2c](http://icec.gencat.cat/ca/serveis_tramits/subvencions_financament/tramits-per-temes/?mostraFulls=true&tema=73e1c51e-a82c-11e3-a972-000c29052e2c&subtema=73da721c-a82c-11e3-a972-000c29052e2c)

Pressupost anual de la SMCT aprovat pel seu Consell d'Administració.

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data .....

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.