

CARTA DE SERVEIS

CULTURA

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 : Servei de Cultura

Àrea: Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat

Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat

Responsable tècnic: Direcció del Servei de Cultura

2. ON SÓM

Adreça: Ca. Font Vella, 28. Casa Soler i Palet 08221 Terrassa

Telèfon: 937 832 711

Web: <https://www.terrassa.cat/cultura>

Correu electrònic: cultura@terrassa.cat

Horari: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 20h

Dissabtes d'11h a 14h i de 18h a 20h

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és facilitar l'accés de la ciutadania a la cultura i el coneixement mitjançant el conreu de les arts, la conservació i difusió del patrimoni i el suport i el foment de la cultura popular i tradicional.

Serveis que oferim

El Servei de Cultura ofereix activitats per a la promoció de la lectura, la literatura i el coneixement científic i tècnic de forma descentralitzada a les sis biblioteques de la ciutat.

Garantim la conservació del patrimoni històric i artístic i oferim activitats per incrementar el coneixement d'aquest patrimoni a cadascun dels equipaments museístics (Casa Alegre de Sagrera, Torre del Castell palau, Castell Cartoixa de Vallparadís, Convent de Sant Francesc i Seu d'Ègara) i l'arxiu, que es dedica a la conservació i difusió del patrimoni documental.

Oferim activitats artístiques, amb caràcter permanent, en l'àmbit de les arts visuals (Programació de la Sala Muncunill i de la Casa Soler i Palet), del teatre (programació del Teatre Alegria i Teatre Principal), en l'àmbit de la música (programació de l'Auditori Municipal) participant en projectes ciutadans (Casa de la Música, Festival de Jazz) i acollint formacions artístiques en els diversos equipaments, acollim formacions en residència.

Fomentem l'associacionisme cultural i oferim les activitats del calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi, Festa major).

4. PER A QUI HO FEM

En adreçem a la ciutadania en general en totes les franges d'edat i a col·lectius i associacions.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
↓	↓
Mantenir els serveis permanents de la xarxa de biblioteques per la promoció de la lectura i l'accés al coneixement.	Nombre d'hores de servei Nombre persones usuàries
Mantenir els serveis permanents i les activitats de difusió dels cinc equipaments museístics per garantir les visites.	Nombre d'hores de servei Nombre persones usuàries
Ofereir la programació estable i els festivals artístics a la Sala Muncunill, a la Casa Soler i Palet, als Teatres Municipals i a l'Auditori Municipal.	Nombre d'espectacles i exposicions programades Públic assistent
Atendre i donar suport a les activitats organitzades per les entitats culturals mitjançant la convocatòria de subvencions.	Nombre de subvencions atorgades
Ofereir els cicles de promoció artística als diferents districtes de la ciutat.	Nombre d'activitats organitzades Públic assistent
Garantir l'organització de les activitats del calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi i Festa major).	Nombre d'activitats organitzades Públic assistent

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 937 397 19 o 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

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de Museus (DOGC núm. 1367)
<http://cultura.gencat.cat/ca/museus/recursos/normativa/>
- El Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya regula el Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya (SPEEM).
<http://cido.diba.cat/legislacio/6819659/decret-92017-de-31-de-gener-del-sistema-public-dequipaments-escenics-i-musicals-de-catalunya-departament-de-cultura>
- Mapa de lectura pública. Generalitat de Catalunya, 2014. Disponible a:
<http://scur.cat/B7880D>
- Reglament del Sistema Arxivístic Municipal
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01259>
- Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.
http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES

- OF núm.3.35 - Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426590131.pdf?iddoc=426590131&idrel=008509>
- OF núm.3.19 - Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals
<https://aoberta.terrassa.cat/documents/normativa426282875.pdf?iddoc=426282875&idrel=008481>

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.

DRETS I DEURES ESPECÍFICS DEL SERVEI DE BCT XARXA SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERRASSA

DRETS

- ✓ Accedir de manera lliure i gratuïta als serveis de les biblioteques sense cap mena de discriminació.
- ✓ Rebre una atenció cordial i correcta per part del personal de les biblioteques.
- ✓ Fer valer al dret a la seva intimitat, la biblioteca té l'obligació de tractar de manera confidencial la informació en relació als materials i serveis que li proporciona, així com les seves dades personals, en els termes establerts per la llei.
- ✓ Presentar queixes i suggeriments i rebre'n resposta en un termini prefixat.
- ✓ Rebre formació bàsica per a la correcta utilització dels seus serveis.
- ✓ Rebre informació, assessorament i col·laboració en la localització i accés a la informació bibliogràfica.
- ✓ Fer suggeriments per a l'adquisició de materials, organització d'activitats i creació de nous serveis.
- ✓ Participar en les activitats que s'organitzen a la biblioteca.

DEURES

- ✓ Conèixer les mesures de seguretat establertes en tot moment i atendre els requeriments del personal.
- ✓ Fer un ús adequat dels fons, equips i instal·lacions de la biblioteca.
- ✓ Fer-se responsable del carnet i del seu bon ús.
- ✓ Mantenir un comportament correcte cap al personal i amb la resta d'usuaris.
- ✓ Identificar-se per a utilitzar els serveis quan es requereixi.
- ✓ Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual quan s'utilitzen fons i serveis de la biblioteca.
- ✓ Abstenir-se de consumir aliments i begudes fora de les àrees senyalitzades.

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.