

CARTA DE SERVEIS

PATRIMONI CULTURAL

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei : Patrimoni Cultural
Àrea: Projectió de la Ciutat
Responsable polític: Regidor de cultura popular, cicle festiu i Museu de Terrassa
Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Patrimoni Cultural

2. ON SOM

Adreça: Ca. Font Vella, 28. Casa Soler i Palet 08221 TERRASSA
Veure ubicació aquí: <https://maps.app.goo.gl/iwZqML1bmHZsmjzp9>
Telèfon: 937 832 711
Web: <https://www.terrassa.cat/cultura>
Correu electrònic: cultura@terrassa.cat
Atenció al públic: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 19h
Com arribar-hi: Busos: L1, L3, L7, L8 i L9

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és garantir l'accés universal a la cultura, promovent la diversitat cultural i fomentant la participació activa de la ciutadania a les activitats culturals. Això implica la preservació del patrimoni cultural i la difusió del coneixement. A més busca fomentar l'educació cultural com a eina per al desenvolupament personal i social, així com impulsar projectes que enforteixin el teixit comunitari. El servei públic de cultura es compromet a crear un entorn inclusiu on totes les veus siguin escoltades i valorades.

Serveis que oferim

- ✓ Conservació del patrimoni històric i artístic
- ✓ Programació d'activitats als equipaments del Museu de Terrassa -Casa Alegre de Sagrera, Torre del Castell palau, Castell Cartoixa de Vallparadís, Convent de Sant Francesc i Seu d'Égara-.
- ✓ Suport a l'associacionisme cultural mitjançant subvencions, convenis i suport tècnic.
- ✓ Foment d'activitats del calendari festiu -Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi.
- ✓ Cessió d'espais municipals a les entitats.
- ✓ Atenció i difusió de la informació cultural
- ✓ Acompanyament tècnic i logístic per a les activitats programades per les entitats de cultura popular de la ciutat.

- ✓ Organització, planificació i programació de la Festa Major de la ciutat.

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 culturals.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Incrementar la difusió per augmentar les visites al Museu de Terrassa	Incrementar un 1% les visites en relació al total de l'any anterior.
Realitzar activitats adreçades a diferents públics.	Garantir un mínim de 3 activitats adreçades a públic familiar. Garantir un mínim de 3 activitats, dins dels diferents equipaments museístics per a persones amb discapacitat.
Donar suport a les activitats organitzades per les entitats culturals, mitjançant la convocatòria de subvencions i la signatura de convenis.	Destinar un mínim del 40% del pressupost del programa de Cultura popular i Cicle festiu.
Donar suport a les activitats organitzades dins el calendari festiu (Cavalcada de reis, Carnestoltes, Tres tombs, Sant Jordi i Festa major).	
Atendre les peticions d'accés als espais públics i equipaments municipals per facilitar la realització d'activitats culturals	Donar resposta a les sol·licituds de les entitats en un termini màxim de 10 dies hàbils.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes ciutadanes	Donar resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils

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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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/>
- 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

Règim econòmic aplicable

- 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

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.

- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.