

CARTA DE SERVEIS

Promoció Cultural i Audiovisual

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 : Servei de Promoció Cultural i Audiovisual

Àrea: Projectió de la Ciutat

Responsable polític: Regidoria de Cultura

Responsable tècnic: Direcció de Serveis de Promoció Cultural i Audiovisual

2. ON SOM

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

Terrassa Telèfon: 937 832 711

Web: terrassacultura.cat

Correu electrònic: promocio.cultural@terrassa.cat

Horari: Dilluns a divendres: de 9h a 14h i de 16:30h a 19h

3. QUÈ FEM

Missió

La missió del servei és fomentar i desenvolupar la cultura local, promovent l'accés a activitats culturals diverses per a tota la ciutadania. Busquem crear un entorn favorable per a la creació i producció artístiques, bé a través de la programació municipal, bé mitjançant el suport i foment de l'activitat d'entitats. També volem garantir l'accés a les diferents manifestacions culturals, apropant-les a la ciutadania i oferint una programació diversa i de qualitat per atraure a tots els públics

Serveis que oferim

- Organització d'esdeveniments culturals com cicles de concerts, exposicions d'art, temporada de teatre i altres
- Programació cultural diversa i de qualitat per atraure a tots els públics -familiar, joves...-
- Suport a la creació i producció artístiques mitjançant subvencions, convenis, beques, espais d'exhibició o suport tècnic, entre d'altres.
- Difusió de la cultura local mitjançant diferents canals de comunicació com xarxes socials, butlletins informatius o web oficials.
- Programa de residències als equipaments culturals municipals.
-

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 artístiques

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Garantir l'oferta de programacions professionals estables en l'àmbit de les arts	Garantir un mínim de 65 programacions professionals l'any
Optimitzar la utilització dels equipaments culturals municipals	Assolir un mínim 200 dies d'ús per equipament
Atendre i donar suport al talent amb impacte local en l'àmbit de les arts mitjançant la convocatòria de beques	Oferir un mínim de 10 beques/any
Atendre i donar suport a les activitats organitzades per artistes, col·lectius i entitats artístiques mitjançant la convocatòria de subvencions i la signatura de convenis	Destinar 30 % del pressupost al suport a projectes culturals
Oferir activitats de promoció artística als districtes de la ciutat	Programar un mínim 80 activitats als districtes

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'emprenderà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona 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

Normativa específica

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).

DECRET 60/2020, de 2 de juny, del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.

Règim econòmic

OF núm. 3.18 – Taxa per a la utilització d'equipaments culturals

OF núm.1.03 - Ordenança general reguladora dels preus públics

OF núm.3.19 - Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals

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 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.

Drets i deures específics del Servei:

DRETS

- ✓ Accedir de manera no discriminatòria als equipaments culturals municipals
- ✓ Rebre una atenció cordial i correcta per part del personal del servei de Promoció Cultural
- ✓ Fer valer al dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals proporcionades al servei, en els termes establerts per la llei.
- ✓ Rebre informació i assessorament en les matèries relacionades amb la promoció de les arts

DEURES

- ✓ Conèixer les mesures de seguretat establertes en tot moment i atendre els requeriments del personal.
- ✓ Fer un bon ús dels descomptes aplicables a les entrades per les activitats organitzades pel servei.
- ✓ Fer un ús adequat dels equipaments culturals municipals
- ✓ Mantenir un comportament correcte cap al personal i amb la resta de persones usuàries

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 28 de març del 2025 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