

## Descripció

El Servei de Cultura, Festes i Patrimoni s'encarrega d'impulsar i promoure la cultura en tots els seus aspectes a través de diversos àmbits i equipaments.



**Destinataris** Ciutadania.




## Línies del servei

- » Programació, coordinació i execució de la majoria de festes i activitats relacionades amb el cicle festiu, tant les festes locals, com les tradicionals i populars.
- » Suport, assessorament i coordinació d'altres activitats promogudes pel món associatiu, especialment el cultural o de lleure.
- » Posada en valor i gestió del patrimoni històric del municipi.
- » Programació estable d'arts escèniques i musicals, activitats de foment de les arts visuals i plàstiques, com exposicions o concursos de diverses disciplines (fotografia, pintura i dibuix, disseny, literatura, recerca històrica).
- » Programació de tallers i activitats de diverses disciplines al Casal de Cultura (manualitats, costura, tecnologies, salut, dansa, etc.).
- » L'accés a la informació; formació i foment de la lectura; de la llengua catalana i del coneixement social i cultural en general, a través de la Biblioteca Municipal, l'Oficina de Català i el Casal de Cultura.

**Cost per a l'usuari** Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 41, 43, 48, 50 i 51.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

**Casal de Cultura – Av. del Riu Mogent, 2**

-  **Telèfon** 93 572 17 19
-  **Correu electrònic** [casalcultura@montornes.cat](mailto:casalcultura@montornes.cat)
-  **Xarxes socials:**
  - *Facebook* @CulturaMontornes
  - *Instagram* @CulturaMontornes

**Horari d'atenció:** de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 h

**Arxiu Històric - C. de la Pau, 10**

 **Telefònic** 93 114 90 07

 **Correu electrònic** arxiu@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, d'11.30 a 13.30 h,  
(Fora d'aquest horari amb cita prèvia concertada a través de l'Arxiu Municipal).

**Biblioteca - C. de Can Parera, 34**

 **Telefònic** 93 568 65 30


 **Correu electrònic** b.montornes@diba.cat

 **Xarxes socials:**

- *Facebook* @biblioteca.montornes
- *Instagram* @biblioteca\_de\_montornes
- *Twitter* @bmontornes

Horari d'atenció: de 15.30 h a 20.30 h.  
Matins dijous de 9.20 h a 12 h.  
Dissabtes de 10 a 13 h. A l'estiu, tancat.

**Teatre Margarida Xirgu – Pl. de Margarida Xirgu,4**

 **Telefònic** no disposa

 **Correu electrònic** teatre@montornes.cat

 **Xarxes socials:**

- *Facebook* @CulturaMontornes
- *Instagram* @CulturaMontornes

Horari d'atenció: els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici.  
Venda i reserva d'entrades: [entrades.montornes.cat](http://entrades.montornes.cat)




**Espai Cultural Montbarri - C. de la Casa Nova, 8**

-  **Telefònic** no disposa
-  **Correu electrònic** [teatre@montornes.cat](mailto:teatre@montornes.cat)
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @CulturaMontornes
  - *Instagram* @CulturaMontornes

**Horari d'atenció: els dies d'espectacle, des d'una hora abans de l'inici.**

Venda i reserva d'entrades: [entrades.montornes.cat](http://entrades.montornes.cat)

**Can Saurina – C. Major, 2**

-  **Telefònic** Les sales d'exposició i de multimèdia, gestionades pel servei de Cultura, no disposen de telèfon de contacte.
-  **Correu electrònic** [casalcultura@montornes.cat](mailto:casalcultura@montornes.cat)
-  **Xarxes socials:**
- *Facebook* @CulturaMontornes
  - *Instagram* @CulturaMontornes

**Horari d'atenció: variable, segons la programació d'exposicions i activitats culturals.**

<b>Equip tècnic</b>	1 Tècnica de Cultura i Festes 1 Tècnica especialista en Cultura i Festes 1 Arxiver a temps parcial 2 Auxiliars administratius 3 Tècnics auxiliars 1 Ajudant de servei de Biblioteca
<i>Extern</i>	1 Tècnic de Patrimoni 1 Directora de Biblioteca
<b>Departament responsable</b>	Cultura, Festes i Patrimoni
<b>Àrea responsable</b>	Àrea de Ciutadania

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

### **Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de Cultura, Festes i Patrimoni.

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

## Compromisos de qualitat i indicadors

### Compromisos

Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils.

Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores.

Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons i de les activitats promogudes per la Biblioteca, mitjançant els butlletins de novetats i d'activitats (prèvia inscripció). Mínim de 10 butlletins a l'any.

Organitzar un mínim de 25 activitats anuals per al foment de la lectura.

### Indicadors

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Nombre de butlletins editats.

Nombre d'activitats organitzades.

## Compromisos

Garantir l'oferta d'espectacles al municipi: un mínim 9 d'espectacles dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'.

Garantir l'oferta de cinema al municipi: un mínim de 10 projeccions, ja sigui a dins el cicle de cinema estable 'Cicle Gaudi' o dins altres programacions culturals (ex. Cinema a la fresca, a l'Agenda d'Estiu).

Realitzar un mínim de 2 programes d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi.

Garantir que la comunicació sobre les activitats previstes per cada festivitat inclosa dins el cicle festiu es fa pública amb un temps mínim de 10 dies.

Garantir l'oferta de tallers amb un mínim de 9 de tipus socioculturals per curs, al Casal de Cultura.

Orientar i atendre, en un termini mig de 3 dies hàbils, les persones usuàries en les cerques de documents i en la consulta a l'arxiu de la documentació demanada que s'hagi pogut localitzar en els fons que es conserven a l'Arxiu Històric.

## Indicadors

Nombre d'espectacles realitzats.

Nombre de projeccions realitzades.

Nombre de programes d'activitats realitzats.

Nombre de dies d'antel·lació en què es fa públics els programes d'activitats.

Nombre mínim de tallers ofertats.

Termini mig de resposta de les consultes realitzades.

Nombre de consultes presencials, telemàtiques o telefòniques realitzades en un any.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Cultura, Festes i Patrimoni de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022