**Àrea de Presidència**  
**Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098**INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DEL DEPARTAMENT DE CULTURA, FESTES I PATRIMONI**

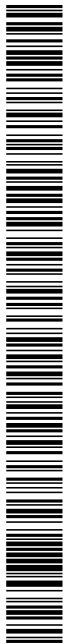
Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del departament de Cultura, Festes i Patrimoni.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del departament de Cultura, Festes i Patrimoni i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils	Temps mig de resposta a les consultes formulades	< 7 dies hàbils	7 dies hàbils
2. 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	Temps mig de resposta a les consultes formulades	Temps mitjà d'espera inferior a 30 minuts per a les consultes senzilles i si són més complexes en 72 hores.	Aconseguit - 0 queixes
3. Oferir informació mensual de les noves	Nombre de butlletins	Editar 10 butlletins a	12 butlletins d'activitats - 12 de

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

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	editats	l'any	novetats
4. Organitzar un mínim de 25 activitats anuals per al foment de la lectura	Nombre d'activitats organitzades	= o > 25 activitats anuals.	> 50 activitats
5. Garantir l'oferta d'espectacles al municipi: un mínim 9 d'espectacles dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'	Nombre d'espectacles realitzats	= o >9 per any	14
6. Garantir l'oferta de cinema al municipi: un mínim de 10 projeccions, ja sia dins el cicle de cinema estable 'Cicle Gaudí' o dins altres programacions culturals (ex. Cinema a la fresca, a l'Agenda d'Estiu)	Nombre de projeccions realitzades	= o >10 per any	11
7. Realitzar un mínim de 2 programes d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi	Nombre de programes d'activitats realitzats	= o >2 per any	3 activitats

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

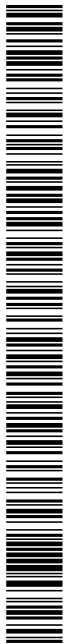
8. Garantir que la comunicació sobre les activitats previstes per cada festivitat inclosa dins el cicle festiu es fa pública amb un temps mínim de 10 dies	Nombre de dies d'antel·lació en què es fa públics els programes d'activitats	=o>10 dies abans de l'inici de les activitats programades	11,43 dies.
9. Garantir l'oferta de tallers amb un mínim de 9 de tipus socio-culturals per curs, al Casal de Cultura	Nombre mínim de tallers ofertats	= o >9 per curs	Tallers ofertats: 19 (29 torns)
10. 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.	Termini mig de resposta de les consultes realitzades	= o >3 dies hàbils	3 dies hàbils, de mitjana
	Nombre de consultes presencials, telemàtiques o telefòniques realitzades en un any	= o major a 40 consultes anuals (via tots els mitjans)	50 consultes rebudes (per correu, per registre i per telèfon)

Tot seguit s'informa de manera més detinguda dels resultats indicats a la graella:

**Compromís 1: Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils**

Per avaluar amb rigor el temps mitjà de les consultes formulades al departament s'ha decidit explotar la informació relacionada amb els registres d'entrada.

El temps mitjà de resposta de les consultes formulades, referents a peticions de reserva d'espais municipals, comunicació d'activitats i sol·licitud d'informació ha estat de 7 dies. S'ha extret d'aquest recompte els registres d'entrada que feien referència a sol·licituds o bé justificacions de subvencions. Aquests tràmits comporten gestions internes de diversos departaments o bé estan determinats per terminis que excedeixen els 7 dies hàbils.

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

D'altra banda, s'informa que Biblioteca refereix que, quant al seu servei, han valorat aquest compromís a partir del nombre de queixes manifestades relacionades amb el temps d'espera, i que el nombre de queixes ha estat de 0.

De cara a avaluacions futures, hom proposa reformular el compromís:  
On deia: Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils.

Es proposa modificar-ho per: Respondre les peticions rebudes al departament, mitjançant el Registre General d'Entrada, en un màxim de 7 dies hàbils (s'exclouen les peticions relacionades amb gestió de subvencions).

**Compromís 2: 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**

Aquest compromís s'ha valorat en relació amb el nombre de queixes manifestades, relacionades amb el temps d'espera. El nombre de queixes ha estat de 0.

**Compromís 3: 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**

S'ha enviat un total 12 butlletins d'activitats i 12 de novetats.

**Compromís 4: Organitzar un mínim de 25 activitats anuals per al foment de la lectura**

S'ha organitzat un total de 57 activitats promogudes per la Biblioteca municipal:

- Activitats del Catàleg de Recursos Educatiu (calendari lectiu): 10
- Tertúlies literàries: 10
- Tallers. Laboratoris. Xerrades: 10
- Sessions sobre salut mental: 4
- Festes especials: 3
- Sortida a l'espai natural: 1
- Sessions de narracions de contes: 9
- Exposicions: 8
- Converses. Aprenentatge d'idiomes: 6 idiomes, freqüència setmanal
- Extensió bibliotecària: 2
- Cessió d'espai: 1

**Compromís 5: Garantir l'oferta d'espectacles al municipi: un mínim 9 d'espectacles dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'**

Durant l'any 2023 s'ha programat un total de 14 espectacles, dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'.

**Compromís 6: Garantir l'oferta de cinema al municipi: un mínim de 10 projeccions, ja sia dins el cicle de cinema estable 'Cicle Gaudí' o dins altres programacions culturals**


**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

 Exp. gral.: X2023009421  
 Exp. tipus: PGEN2023000098

Durant l'any 2023 s'ha programat un total de 11 projeccions: 10 corresponents al Cicle Gaudí, més una sessió de cinema a la fresca a Montornès Nord, dins la programació d'estiu.

**Compromís 7: Realitzar un mínim de 2 programes d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi**

Les activitats realitzades durant l'any 2023 han estat:

- Nits d'estiu a la Romana a Mons Observans (del 8 al 22 de juliol).
- Jornades Europees de Patrimoni (14 i 15 d'octubre).
- Setmana de la Ciència a Mons Observans (19 de novembre).

**Compromís 8: 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**

A continuació es detalla la publicació de les activitats previstes dins el cicle festiu:

<b>Festivitat (data d'inici de les activitats)</b>	<b>Dies</b>
<b>Data publicació activitats.</b>	
<i>Cavalcada de Reis (05/01/2023)</i> Publicació crida patges 11/11/2022. Notícia cavalcada 04/01/2023.	55/1
<i>Carnaval (inici activitats 16/02)</i> Notícia al web 03/02.	13
<i>Sant Jordi (activitats des del 21/04)</i> Notícia al web 13/04. Notícia convocatòria parades 30/03.	8
<i>Sant Joan (activitats des del 17/06. Activitats centrals des del 22/06)</i> Notícia al web el 8/06.	9
<i>Festa Major (inici activitats prèvies 3/09 –esportives-. Inici actes centrals 15/09)</i> Notícia al web el 25/08.	9
<i>Sant Sadurní (inici activitats 12/11. Activ. centrals: del 25 al 30/11)</i> Notícia al web el 10/11.	15
<i>Cap d'Any (01/01/2024)</i>	18





**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

Notícia al web 14/12.

D'acord amb les dades exposades, el promig de dies d'antelació en què es fan públiques les activitats previstes de les festivitats és de 11,43.

**Compromís 9: Garantir l'oferta de tallers amb un mínim de 9 de tipus socio-culturals per curs, al Casal de Cultura**

El curs 2022-2023 s'han promogut 19 tallers (amb un total de 29 torns), dels àmbits del salut i les manualitats. Dels 29 torns ofertats, finalment, van prosperar 26 (la resta no es van portar a terme per manca d'inscripcions).

**Compromís 10: 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**

Degut als canvis de personal produïts a l'Arxiu Històric l'any 2023, no s'ha pogut registrar completament les dades dels indicadors proposats en aquest compromís. És per això que les dades tot seguit s'exposen, poden tenir certs biaixos i s'han de considerar una aproximació:

1. S'han rebut un total de 50 consultes tenint en compte les que arriben per correu, instàncies, presencials i per telèfon.
2. S'ha respectat el compromís de resposta dins dels 3 dies hàbils, de mitjana.

El servei proposa modificar els dies de termini mig de resposta, ampliant-lo de 3 a 7 dies. Igual que amb el compromís 1, es farà servir el registre d'entrada com a mitjà per avaluar aquest compromís en el futur.

Document signat electrònicament

