



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME BON GOVERN I TRANSPARÈNCIA

Identificació de l'expedient

Expedient PGEN2025000014 instat per AJUNTAMENT DE MONTORNES DEL VALLES relatiu a informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de les cartes de servei 2024

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 Patimoni i els resultats obtinguts per l'exercici 2024, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1. 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)	Temps mig de resposta a les consultes formulades	< 7 dies hàbils	No avaluat
2. Resoldre a la Biblioteca les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps	Temps mig de resposta a les consultes	Temps mitjà d'espera inferior a 30 minuts per a	Aconseguit - 0 queixes



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
 Exp. tipus: PGEN2025000014

d'espera inferior a 30 minuts per a consultes senzilles i si són complexes en 72 hores	formulades	les consultes senzilles i si són més complexes en 72 hores.	
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. (prèvia inscripció) Mínim de 10 butlletins a l'any	Nombre de butlletins editats	Editar 10 butlletins a l'any	12 butlletins d'activitats - 12 de novetats
4. Organitzar un mínim de 25 activitats anuals pel 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	6
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	5
7. Realitzar un mínim de 2 programes	Nombre de programes	= o >2 per any	3 activitats



AJUNTAMENT DE MONTORNÈS DEL VALLÈS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Adreça web per verificar la documentació electrònica
<https://csv.montornes.cat:3090/OAC/ValidarDoc.jsp>



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

d'activitats anuals per promoure el coneixement del patrimoni històric del municipi	d'activitats realitzats		
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	13,28 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: 12 (25 torns)
10. Orientar i atendre, en un termini mig de 7 dies, 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 Municipal.	Termini mig de resposta de les consultes realitzades	= o >7 dies hàbils	7,03 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)	33 consultes rebudes (per correu, presencialment, per registre i per telèfon)

Compromís 1: Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils
No s'ha pogut avaluar amb rigor el temps mitjà de les consultes formulades al departament durant l'any 2024, per poder donar resposta a l'indicador relacionat amb aquest compromís.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN Àrea de Presidència	REFERÈNCIA PGEN2025000014
Codi Segur de Verificació: 69c648d1-cca6-44e1-b148-73d17c71a5af Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2025_8428417 Data d'impressió: 21/05/2025 08:16:56 Pàgina 4 de 7		SIGNATURES 1.- ANNA PODEROSO MARTIN (Tècnica de Cultura i Festes), 25/03/2025 15:31:44



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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 pel foment de la lectura

S'ha passat en escreix les 25 activitats. Tot seguit es relacionen, d'acord amb la informació facilitada per la direcció de la Biblioteca:

- 5 Activitats 34 sessions del Catàleg de Recursos Educatiu a les escoles (calendari lectiu)
7 sessions La Caputxeta en versions, 1 Àlbum d'autor, Cloenda, 27 sessions a la Biblioteca escolar. Visites escolars. Debat a Bat.
- 6 Clubs de lectura. 48 sessions: Club infantil I, Club Infantil II, Club Jove, Parlem de llibres, FEM tertúlia, Club de poesia. 2 visites d'autora: Txell Feixas i Marta Pessarrodona.
- 1 Tertúlia El Temps retrobat, de memòria històrica: 9 sessions + presentació del llibret recull de temes de l'any anterior.
- Laboratori del conte clàssic: 4 sessions
- 7 Festes i celebracions especials: Taller de dimecres de cendra, Revetlla de Sant Jordi, Marató de contes, Correllengua, projecte Mots, Homenatge al pintor Pere Salinas, Festa de Nadal.
- 1 taller escriure cinema. 3 sessions
- 1 taller de fotografia: lluna
- 2 Sortida a l'espai natural 3 sessions: La porta al Parc. Parcs i Biblioteques, Llegim el riu.
- 15 Sessions de narracions de contes infantils.



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

- 4 Exposicions: Lipedema, Orígens Geològics de Montornès Lorenzo Zafrilla, Poesia Visual Miquel Mercadé, 2 Exposicions tertúlia El Temps retrobat.
- 6 idiomes Converses Aprenentatge d'idiomes, freqüència setmanal.
- 6 Cicle d'estiu per a infants: Tallers: 3 sessions de narrativa, 1 de poesia 2 de pintura, 2 de màgia. Sessió de contes: 2 públic - 3 anys, 3 públic + de 3 anys,
- 3 Cicle d'estiu per a adults: Tallers: 3 sessions de narrativa , 4 sessions pintar poesia, 1 sessió de contes.
- Extensió bibliotecària: 5 Perruqueries, 1 CAP
- Cessió d'espai: 2

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

Durant l'any 2024 s'ha programat un total de 5 espectacles, dins la programació 'Montornès Aixeca el Teló'. Aquesta programació va abastar de gener a maig 2024. La programació prevista d'octubre a desembre es va haver de suspendre degut a limitacions pressupostàries.

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

Durant l'any 2024 s'ha programat un total de 5 projeccions, corresponents al Cicle Gaudí. Per limitacions pressupostàries no s'ha seguit amb aquest cicle de cinema estable.

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 2024 han estat:

- Nits d'estiu a la Romana a Mons Observans (del 6 al 20 de juliol).
- Jornades Europees de Patrimoni (12 i 13 d'octubre).
- Setmana de la Ciència a Mons Observans (17 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. S'ha tingut en compte els actes centrals, per calcular els dies:

Festivitat (data d'inici de les activitats)	Dies
Data publicació activitats.	



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

<i>Cap d'Any</i> (01/01/2024) Notícia al web 14/12.	17
<i>Cavalcada de Reis</i> (05/01/2024) Publicació crida patges 7/11/2023. Notícia cavalcada 04/01/2023.	58/1
<i>Carnaval</i> (inici activitats 05/02) Notícia al web 17/01.	18
<i>Sant Jordi</i> (activitats des del 21/04) Notícia al web 11/04. Notícia convocatòria parades 12/03.	10
<i>Sant Joan</i> (activitats des del 8/06. Activitats centrals des del 21/06) Notícia al web el 7/06.	14
<i>Festa Major</i> (inici activitats prèvies 2/09 –esportives-. Inici actes centrals 13/09) Notícia al web el 24/07/2024 (acte presentació FM24). Notícia programació: 26/08/2024.	49
<i>Sant Sadurní</i> (inici activitats 11/11. Activ. centrals: del 28/11 a l'1 1/12) Notícia al web el 12/11.	16

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 13,28.

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

Durant el curs 2023-2024 s'han promogut 12 tallers (amb un total de 25 torns), dels àmbits del salut, les manualitats i la fotografia digital.

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

El Servei d'Arxiu Històric informa de les consultes, indicant que el total de consultes rebudes l'any 2024 ha estat de 33.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN Àrea de Presidència	REFERÈNCIA PGEN2025000014
Codi Segur de Verificació: 69c648d1-cca6-44e1-b148-73d17c71a5af Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2025_8428417 Data d'impressió: 21/05/2025 08:16:56 Pàgina 7 de 7		
SIGNATURES 1.- ANNA PODEROSO MARTIN (Tècnica de Cultura i Festes), 25/03/2025 15:31:44		



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Observacions del total consultes: rebudes per instància, correu, trucada o presencialment i que han requerit una dedicació mínima de 30 minuts (s'exclouen, per tant, les consultes de resposta ràpida o les visites per adquirir publicacions de l'Arxiu).

D'aquestes 33 n'hi ha dues que han derivat a noves consultes derivades de la primera. Si se sumen al total passarien a ser 39.

Termini mig de resposta: 7,03 dies

Observacions termini mig: s'ha calculat la diferència de dies entre la data de la consulta i de resposta. Si la resposta es dona el mateix dia es compta com a 0 dies. No s'han tingut en compte els 31 dies d'agost (l'Arxiu Municipal roman tancat durant aquest mes). La mitjana de les consultes derivades s'ha calculat a partir de la data de la primera consulta i de l'última (definitiva) i s'han dividit els dies entre el total de consultes derivades.

S'han sumat tots els dies (232) i s'han dividit per les 33 consultes = 7,03 dies de mitjana per respondre.

Observacions 2: a l'informe de l'any passat s'indicava que els indicadors es valorarien a partir del registre d'entrada. S'ha intentat d'aquesta manera a principis de l'any 2024, però és una actuació poc pràctica segons quines consultes, només s'ha demanat per a aquelles de més complexitat i que requereixen autoritzacions i actuacions legals. Per tant, per a aquest indicador es tenen en compte les consultes per instància, correu, per trucada o presencialment.

Cal tenir en compte que les consultes que es reben a l'Arxiu Municipal tenen característiques de tota mena. Hi ha consultes que demanen un data o una sola foto i es pot aconseguir localitzar amb facilitat i n'hi ha de més laborioses que requereixen fer recopilacions de fotografies amb la corresponent tramitació i/o preparació de documents.

Document signat electrònicament