

CARTA DE SERVEIS

CULTURA



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertocuen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest es el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat el Departament de Cultura, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez

Alcaldessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

- Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat en el Departament de Cultura dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:
- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.
- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant-hi un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana, mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. QUÈ FEM?

El nostre Departament té funcions multidisciplinàries i actua al servei de la ciutadania amb un conjunt de prestacions públiques en els àmbits següents:

PROJECTES CULTURALS I ARTÍSTICS

PROJECTES D'ARTS

* **Arts escèniques:** Gavà disposa d'un programa d'arts escèniques, que estableix les bases d'un sistema escènic global de la ciutat, que integra les iniciatives dels agents públics i privats i que estableix com a espais de desenvolupament de les arts escèniques els equipaments especialitzats, intermedis i primaris d'acord amb les seves necessitats tècniques. Aquest programa defineix específicament la missió de l'Espai Maragall.

Els eixos i directrius en què es fonamenta el Programa d'Arts Escèniques són: l'exhibició, la difusió, la formació i el suport a la creació.

* **Arts visuals:** Programació anual d'exposicions (pintura, fotografia, escultura...) als diferents espais expositius de la ciutat: sala d'exposicions de la Biblioteca Josep Soler Vidal, espai expositiu del CMC American Lake, i vestíbul de l'Espai Maragall (en aquest espai, només exposicions que tenen com a fil conductor les arts escèniques).

CICLE FESTIU I CULTURA POPULAR I TRADICIONAL

* **Cultura popular i tradicional:** Treballem per donar suport a les iniciatives de difusió, informació i promoció tot potenciant el vessant lúdic i festiu, i recuperant i consolidant les tradicions i les manifestacions populars. Ho fem conjuntament amb les entitats locals a través de diversos programes i accions.

* **Cicle festiu:** És un programa que recull diversitat d'accions que s'organitzen al llarg de l'any i que fomenten la dinamització de la cultura, la proximitat, el coneixement de les tradicions locals i la participació. S'estructura en un calendari cíclic i inclou les dues festes majors, Carnaval, Nadal i Reis, Sant Jordi, Castanyada i altres diades. En aquest sentit fem i coordinem les inscripcions als programes de participació ciutadana, com el Carnaval i la cavalcada de Reis.

RELACIONS CIUTADANES

Desenvolupem un seguit de programes i accions que tenen com a finalitat donar suport i dinamitzar les entitats locals. Els serveis van des de subvencions i suport en infraestructures i assessorament, a la realització de la mostra d'entitats locals.

EQUIPAMENTS

* **Espai Maragall:** L'Espai Maragall és un equipament de projecció local que ofereix a les entitats de la ciutat vinculades a les arts escèniques la possibilitat de desenvolupar els seus projectes artístics. Una plataforma de difusió per a les iniciatives escèniques locals que es complementa amb una programació estable d'espectacles professionals de petit format.

Els eixos i directrius en què es fonamenta el Programa d'Arts Escèniques de l'Espai Maragall són la formació, l'exhibició i el suport a la creació, que es materialitzen a través dels següents projectes:

- Programació formativa estable especialitzada en teatre musical. L'Espai Escènic (Escola d'Arts escèniques de Gavà).
- Programació estable d'espectacles professionals de teatre, dansa i música de mitjà i petit format.
- Programació estable d'espectacles familiars en col·laboració amb la Xarxa i programació pròpia (Espai Maragall en família).
- Programació estable d'espectacles per a grups escolars *L'escola va de bolo*.
- Programació estable de cinema que compta amb el suport del Cine Club Gavà.
- Escena Amateur: Projecte de suport al teatre amateur de Gavà.
- Escena Local: Propostes organitzades per les entitats i col·lectius de la ciutat vinculades a les arts escèniques.
- Gavà (amb la creació): Suport a la producció i creació vinculat a residències tècniques i les seves posteriors estrenes absolutes d'espectacles de companyies professionals i semiprofessionals.
- Activitats paral·leles a la programació estable: Accions de dinamització de públics.
- Altres programes: e (Visuals) El Hall de l'Espai Maragall compta amb una programació estable d'exposicions vinculades al món de les arts escèniques.

* **CMC American Lake:** És l'espai que oferim a les entitats culturals que necessiten espais d'assaig i difusió. També s'hi allotgen una escola de pintura i una de música. És l'espai de referència per a l'exhibició del programa Circuit Musical.

* **CME Sant Jordi:** És un equipament que ens dona suport en les accions de dinamització que efectuem amb les entitats, ja que compta amb despatxos i espais de gestió, així com diferents espais polivalents, com ara sales de reunions, informàtica, exposicions, etc. destinats a l'ús de les entitats locals.

L'accés als serveis anteriors el podeu establir per mitjà dels canals següents:

NOM DEL TRÀMIT	CANAL	OAC	TEL	WEB	DEPAREQUIP
Obtenir informació general sobre els serveis culturals disponibles.			✓	✓	✓
Les entitats inscrites al Registre d'entitats de la ciutat poden sol·licitar recursos, espais i infraestructures per dur a terme les seves activitats.				✓	✓
Les entitats inscrites al Registre d'entitats de la ciutat poden presentar-se a les convocatòries de subvencions d'acord amb les corresponents bases.				✓	✓
Els/les artistes i col·lectius artístics de la ciutat podran sol·licitar formar part de la programació cultural de ciutat a través de la formalització d'instàncies i d'acord amb els criteris de programació establerts pel Departament de Cultura.			✓	✓	✓
Les entitats i col·lectius locals i no locals, així com particulars i empreses poden sol·licitar el lloguer d'espais en equipaments culturals per fer-hi les seves activitats prèvia presentació d'instància i segons els criteris establerts.			✓	✓	✓
Les entitats i col·lectius locals i no locals així com particulars i empreses podran sol·licitar al Departament de Cultura la petició de reunions per exposar i presentar els seus projectes, fer consultes, etc.			✓	✓	✓

Vegeu les adreces i telèfons de contacte a l'apartat 8 d'aquesta Carta de Serveis

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
3. Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.
4. Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
5. Tramitar les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 10 dies.

En la gestió:

6. Compromís de coordinar, gestionar i organitzar els actes i programes del calendari festiu, de la programació estable i de l'agenda cultural de ciutat amb un termini prou ampli i amb antelació de 30-40 dies previs a l'esdeveniment segons la complexitat de cada acte, projecte, etc.
7. Coordinació de programes organitzats o coorganitzats amb entitats, en un període suficientment ampli per poder desenvolupar-los amb previsió i sempre a comptar des de l'arribada formal de la instància presentada per l'entitat. Entre 25 i 40 dies previs segons la complexitat de cada projecte, acte, etc.
8. Treballar per una gestió eficient dels recursos, complir amb els pressupostos assignats, planificar, organitzar i avaluar els serveis públics que s'ofereixen, es gestionen i coordinen des del Departament de Cultura.

En la difusió, informació i publicitat:

9. Compromís de difondre els actes organitzats directament pel Departament de Cultura de l'Ajuntament de Gavà, entre 10 i 7 dies anteriors a la celebració de l'acte.
10. Atendre i fer seguiment exhaustiu de les xarxes socials de comunicació que són competència del Departament, de manera continuada.
11. Coordinar i posar a punt l'agenda d'activitats publicada en el diari *El Bruguers*, així com a l'agenda digital de la web municipal.

En tràmits:

12. Donar suport a les entitats a l'hora d'efectuar tràmits i gestions amb l'Administració local.
13. Tramitar el carnet del Club Maragall en el mateix moment en què es fa la sol·licitud.
14. Oferir una convocatòria pública anual de subvencions a entitats sense afany de lucre de Gavà. Garantim la informació i assessorament sobre aquesta convocatòria telemàticament, telefònica o presencial.
15. Atendre les entitats i/o usuaris/àries a través de comunicació telefònica o telemàtica en les seves consultes en un termini màxim de 3 dies i/o a través de reunions, si cal, en dates acordades entre les dues parts.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals, i es començaran a comptar a partir del moment en què l'Administració disposi de la documentació requerida en cada cas, de forma completa i correcta.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

A més de la normativa general relativa al règim local, procediment administratiu, règim jurídic de les administracions públiques, atenció a la ciutadania, transparència, participació ciutadana, protecció de dades, etc., la normativa específica relativa als serveis objecte d'aquesta Carta és:

Normativa estatal:

- Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978 (art. 44 i 46).
- Llei orgànica 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (art. 69.2).
- Reial decret 2816/82, de 27 d'agost de 1982, pel qual s'aprova el reglament general de policia, d'espectacles públics i activitats recreatives (norma de caràcter supletori).

Normativa autonòmica:

- Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006) (art. 22 i 127).
- Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya (Art. 63.2, 68.1 i 154.2)
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya
- Decret 40/2010, de 16 de març, pel qual s'aprova el Pla d'equipaments culturals de Catalunya 2010-2020.
- Ordre CLT/168/2017, de 21 de juliol, dels paràmetres mínims de determinats equipaments del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya, i de les xarxes de cooperació.

Disposicions locals:

- Bases reguladores de les subvencions per a activitats a les entitats sense ànim de lucre de Gavà.
- Reglament municipal regulador per a la cessió de recursos tècnics i materials de propietat municipal (regulació del dret de les entitats a utilitzar infraestructura municipal, segons reconeix l'article 125.2 del Reglament orgànic municipal).
- Ordenança reguladora dels preus públics del Patronat Municipal de Serveis Comunitaris de l'Ajuntament de Gavà per a l'any 2009.
- Reglament d'ús de l'Espai Maragall
http://cido.diba.cat/normativa_local/275158/reglament-dus-de-lespai-maragall-centre-civic-per-les-arts-esqueniques-ajuntament-de-gava-patronat-municipal-de-serveis-comunitaris

6. DRETS DE LA CIUTADANIA:

En utilitzar els serveis objecte d'aquesta Carta de Serveis de l'Ajuntament de Gavà es té dret a:

- Rebre informació clara i detallada sobre els recursos als quals poden tenir dret i sobre els requeriments necessaris per accedir-hi.
- Rebre un tracte de respecte i deferència per part de les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb l'administració pública.
- Rebre una atenció individualitzada, si escau, com a ciutadà/ana o en representació d'una entitat municipal.
- Participar lliurement en els processos de participació ciutadana, d'acord amb les condicions establertes.
- Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- La protecció de dades de caràcter personal i a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.
- Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat per atendre les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

-Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.

-Fent-nos saber les incidències que detecteu pels mitjans que siguin possibles (web, correu electrònic, telèfon...) per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.
- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits trucant prèviament al telèfon gratuït 900 663 388 o consultant la web www.gavaciutat.cat.
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit, que podeu trobar a la pàg. web municipal anteriorment esmentada o que us els facilitarà l'OAC.
- Que sol·liciteu cita prèvia al telèfon gratuït 900 663 388.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Departament de Cultura

Àmbit de Benestar i Acció Social

Regidoria de Cultura, Esports i Mediació

- ✓ Periòdicament avaluarem mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament.
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis.
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per millorar el servei i revisar els compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

ON SOM



Departament de Cultura

Consultes amb el personal del Departament

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta 2a, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h



TELÈFONS:

Centraleta: 93 263 91 00

Informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88



CORREU ELECTRÒNIC:

General: ajuntament@gava.cat

Cultura: cultura@gava.cat

ADRECES I DADES DELS EQUIPAMENTS CULTURALS:

Espai Maragall, Centre d'Arts Escèniques de Gavà

Passeig de Joan Maragall, 11, 08850 Gavà

Horaris: de dilluns a divendres, de 17 a 20.30 h.* Divendres, dissabtes i diumenges segons programació.

*Les entitats residents tenen els seus propis horaris d'acord amb la cessió d'ús establerta.

Telèfon: 93 263 96 90

Adreça electrònica: espaimaragall@gava.cat

Enllaç: <http://espaimaragall.cat/>

Xarxes socials:

Twitter: [@espaiMaragall](https://twitter.com/espaiMaragall)

Facebook: facebook.com/espai.maragall

Instagram: [@espaimaragall](https://www.instagram.com/espaimaragall)

Casal de Cultura American Lake

Carrer de Castelldefels, 11, 08850 Gavà

Horaris: de dilluns a divendres, de 15.45 a 22.45 h. Divendres, dissabtes i diumenges segons programació.

Telèfon: [93 263 91 71](tel:932639171)

CME Sant Jordi

Hotel d'entitats

Rambla de Joaquim Vayreda, 31, 08850 Gavà

Horaris: les entitats residents al CME hi tenen accés propi.

Telèfon: [93 633 36 00](tel:936333600)