



El servei de cultura té com a objectiu organitzar, gestionar i promoure activitats en l'àmbit cultural al municipi.

1

### Dades del servei Servei de cultura

Escola municipal de música i dansa. Fòrum Palatiolo, 3. Palafolls.

Tel. 937 62 06 11

Correu: plf.cultura@palafolls.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any

Responsable: Tècnic/a aux. de cultura

2

### A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a la ciutadania de Palafolls i a totes les persones interessades en el municipi, així com a les entitats, associacions culturals i centres educatius del municipi i la comarca.

3

### Què fem?

Donem resposta a les necessitats culturals de la població, amb una oferta àmplia i dinàmica integrada en la vida social i educativa del municipi.

Facilem l'accés de la ciutadania a la cultura i el coneixement mitjançant el conreu de les arts i el suport i el foment de la cultura popular i tradicional.

Donem suport a les entitats culturals del municipi, fomentant i col·laborant en les seves iniciatives i activitats.

Participem en la tasca de dinamitzar, divulgar i recuperar el patrimoni cultural i la seva transmissió.

Gestionem els equipaments culturals i serveis que se'n deriven per desenvolupar les activitats municipals i les de les associacions i entitats culturals.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## 4 Què oferim?

- Organitzar i programar actes i activitats municipals relacionades amb les arts, la cultura popular i tradicional, el patrimoni, les arts escèniques i la música, el cinema i les lletres.
- Programar teatre i música professional i amateur al Teatre.
- Organitzar les activitats vinculades al cicle festiu: Nadal, Reis, Carnaval, Festa Major i Festa petita, Sant Jordi, Sant Joan, etc.
- Programar accions expositives.
- Donar suport a les entitats culturals mitjançant l'atorgament de subvencions i la col·laboració en projectes culturals.
- Col·laborar en la cessió d'espais municipals i en la cessió de material i altres infraestructures per als seus actes.
- Atendre la ciutadania en les seves demandes culturals.
- Gestionar i realitzar el seguiment del manteniment dels espais culturals cedits a entitats.
- Oferir projectes culturals educatius.
- Atorgar les ocupacions de via pública per a la instal·lació de paradetes per a la venda de roses, castanyes, etc. sempre que estiguin relacionades amb una festa popular.
- Vetllar per mantenir viva la vida cultural del municipi.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## 5

### El nostre compromís

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal)
- Afavorir la projecció cultural del municipi.
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Mantenir i potenciar espais de comunicació amb entitats i associacions per tal de promoure les activitats del teixit associatiu.
- Facilitar espais culturals a les entitats i associacions per a la realització d'actes culturals.
- Donar suport econòmic a les entitats culturals a través d'una convocatòria de subvencions anual.
- 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 servei de cultura.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça [plf.cultura@palafolls.cat](mailto:plf.cultura@palafolls.cat) en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## Avaluació del servei

6

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació.

<https://participa311->

[palafolls.diba.cat/processes/enquesta](https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta)



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## 7

### Drets de la ciutadania

- Ser atès/esa amb respecte per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Rebre informació actualitzada de les activitats culturals del municipi.
- 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.
- Presentar suggeriments de millora i/o queixes del centre 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.
- Accedir al servei en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## 8

### Deures de la ciutadania

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris i terminis fixats per als tràmits i procediments.
- En cas d'activitats que necessitin inscripció, aportar la documentació correctament i respectar els terminis establerts.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i 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 es signa.
- Utilitzar la identificació i/o signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.
- Identificar-se correctament i portar sempre un document identificatiu (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa, si escau.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



9

### Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.

10

### Ajudeu-nos a millorar

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, clars i concisos.
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les ordenances i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls



## 11

### Normativa de referència

- Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Decret 176/2009, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, i se n'adapten els annexos.
- Decret 40/2010, de 16 de març, pel qual seaprova el Pla d'equipaments culturals de Catalunya 2010-2020.
- 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 60/2020, de 2 de juny, del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.
- Decret 13/2023, de 24 de gener, pel qual es modifica el Decret 60/2020, de 2 de juny, del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.
- Decret 14/2023, de 24 de gener, pel qual es modifica el Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya.





11

- 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.
- Ordre CLT/225/2021, d'1 de desembre, de les funcions i els paràmetres mínims dels equipaments d'arts visuals del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.
- Bases reguladores de les subvencions per a activitats de les entitats sense ànim de lucre.
- Ordenança fiscal 20 d'utilització d'equipaments municipals.
- Ordenança 22 per a parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants.

12

## Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 62 06 11



<https://www.palafolls.cat/>



EMMiD Fòrum Palatiolo, 3.  
08389 Palafolls