

Nom servei	Cultura
Presentació	L'Àmbit de cultura té com a principal objectiu garantir el dret d'accés a la cultura de tota la ciutadania, entenent aquest dret com a: • Dret a accedir a les manifestacions culturals i al patrimoni cultural en sentit ampli. • Dret a accedir a la vida cultural, a formar-ne part i a participar-hi. • Dret a participar de l'elaboració, execució i avaluació de les polítiques culturals de Castelldefels. L'Àmbit de cultura és l'encarregat de desplegar la política cultural municipal, gestionar els seus recursos i fer el seguiment. S'ocupa de la gestió dels equipaments culturals i serveis que se'n deriven, com ara la biblioteca, l'escola municipal de dansa, els centres culturals o el Teatre Plaza. També és el responsable de la promoció de les arts, la cultura i el coneixement en general, així com de la protecció i difusió del patrimoni cultural en el sentit ampli, tant material com immaterial.
Serveis que es presten	Gestió dels serveis culturals estables i d'equipaments culturals: • Teatre Plaza. ◦ Lloguer de l'espai de representació del Teatre Plaza per activitat de caràcter cultural, artístic, educatiu i cívic. ◦ Reserva de les sales d'assaig del Teatre Plaza, per activitats de caràcter cultural, artístic, educatiu i cívic. • Escola municipal de dansa. • Biblioteca Ramon Fernández Jurado. • Biblioteca platja. • Masia Can Roca de Baix. ◦ Reserva d'espai. • Agrupació de cultura popular. ◦ Reserva d'espai. Suport i foment de l'associacionisme cultural: • Suport econòmic i col·laboració amb les entitats culturals per a projectes culturals segons les bases de la convocatòria establerta. • Servei d'assessorament tècnic a les entitats. • Cessió de locals per a activitats culturals. • Suport logístic a les entitats i associacions en l'organització de les activitats festives. Programació d'activitats de difusió cultural: • Programació estable d'arts escèniques i musicals distribuïda en tres trimestres. • Exposicions a la Sala Margarida Xirgu de la Biblioteca i al Teatre Plaza.

	• Programació de Sant Jordi. • Programació d'activitats de cultura popular i tradicional. • Organització de la festa de la Música al carrer. • Organització del dia internacional de la dansa. • Organització del dia mundial del teatre. Suport a altres programes: • Programa "Viu el Parc". Té l'objectiu de donar a conèixer el parc del Garraf i es realitza conjuntament amb els municipis que l'envolten. • Programació de teatre infantil i familiar. • Mostra "El Documental del mes". Recerca i difusió del patrimoni cultural de la ciutat: • Col·lecció bibliogràfica d'història local. • Suport a la investigació i difusió del patrimoni cultural. • Castelldefels eBooks. Publicacions: • Publicacions digitals: ◦ <i>Newsletter</i> Teatre Plaza: enviament un cop al semestre amb la programació de teatre, música i dansa del Teatre Plaza. ◦ Newsletter mensual de les activitats culturals i festives previstes.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	On som? Masia de Can Roca de Baix. Carrer del Bisbe Urquinaona 17-19 -2a planta. Telèfon: 936 651 150. Ext. 1673 Atenció presencial (cita prèvia OAC): De dilluns a divendres - 9 a 15 h. Correu electrònic del Servei: cultura@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC) Sol·licitud d'accés a la informació pública Portal de Transparència Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Cultura

Eines de participació	Teatre Plaza  Castelldefels Cultura teatreplaza  Castelldefels Cultura Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

	• Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Donar resposta a les consultes rebudes en línia en un termini màxim de 72 h hàbils. • Enviar la <i>newsletter</i> informativa de la programació cultural, mensualment. • Garantir la publicació de tots els actes culturals organitzats per l'ajuntament amb una antelació mínima de 10 dies, al web municipal. • Dissenyar i executar la programació cultural del Teatre Plaza, com a mínim, en dues temporades l'any (teatre, dansa, música, màgia, teatre amateur, etc.). • Donar suport econòmic a les entitats culturals a través d'una convocatòria de subvencions anual. • Mantenir i potenciar els espais de comunicació de les diferents Comissions com a fòrum d'opinió de les programacions culturals, amb un mínim de 2 convocatòries anuals.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre de consultes rebudes. • Percentatge de consultes resoltes abans de les 72 h. • Nombre de <i>newsletters</i> mensuals. • Nombre d'actes culturals organitzats. • Nombre d'actes culturals publicats abans de 10 dies de la seva realització. • Nombre de temporades executades de programació cultural estable. • Nombre d'entitats i projectes que han rebut subvenció. • Nombre de sessions de les diferents comissions. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.

	<u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u> <u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u> <u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u> <u>Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local.</u> <u>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</u> <u>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</u> <u>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.</u> <u>Decret 60/2020, de 2 de juny, del Sistema Públic d'Equipaments d'Arts Visuals de Catalunya.</u> <u>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.</u> <u>Decret 9/2017, de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya.</u> <u>Decret 40/2010, de 16 de març, pel qual s'aprova el Pla d'equipaments culturals de Catalunya 2010-2020.</u> <u>Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.</u> <u>Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.</u> <u>Reial decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.</u> <u>Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.</u>
Cost del servei	<u>Cost efectiu dels serveis</u>
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei.

	• Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 5 IGUALTAT DE GÈNERE  10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS  12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES  16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES 