

Nom Servei	Festes
Presentació	Des de l'àmbit de Festes, es dona valor a les festes populars ja que són un factor que millora la qualitat de vida, esdevenen un element de socialització, reforcen el sentiment de pertinença i d'identitat col·lectiva, afavoreixen la cohesió i la vertebració social i ens permeten fomentar el sentit lúdic de la vida. Tots aquests elements són importants per desenvolupar l'esperit cívic i el compromís del ciutadà respecte dels altres ciutadans i envers l'espai públic col·lectiu que és la ciutat. L'objectiu és fomentar i organitzar festes populars així com donar suport a les entitats culturals i veïnals que organitzen i realitzen activitats lúdiques i festives.
Serveis que es presten	Suport i foment de l'associacionisme: • Suport a les activitats de la Comissió de Festes impulsant la realització d'activitats festives. • Suport econòmic i col·laboració amb les entitats festives, mitjançant la convocatòria anual de subvencions. Organització, gestió i coordinació de la programació festiva municipal i suport i dinamització de les entitats en el desenvolupament i l'execució de projectes i programacions pròpies: • Programació conjunta amb la comissió de festes dels actes del calendari festiu. • Difusió del calendari festiu a través dels mitjans de comunicació (la web, la revista El Castell, les subscripcions electròniques, les xarxes socials i la ràdio). • Col·laboració amb les altres entitats de la ciutat i Associacions de Veïns del municipi per a la celebració d'esdeveniments festius (festes de barri, etc.). • Organització de la Festa de Carnaval. • Organització de l'Aplec de Bruguers. • Organització de les Festes del Mar. • Organització del Carnaval d'Estiu. • Organització de la Festa Major d'Estiu. • Organització de la Festa de la Castanyada. • Organització de la Festa Major d'Hivern. • Coorganització, amb les entitats, de les Festes de Barri i Setmana Santa.
Responsables dels 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 Can Roca de Baix Carrer del Bisbe Urquinaona 17-19, (2a planta) de Castelldefels. Telèfon: 93 665 11 50 - Ext. 2018

	Atenció Presencial: De dilluns a divendres de 9 a 15 h. Correu electrònic del Servei: cultura@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Festes
Eines de participació	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	Ens comprometem: • Organitzar el programa festiu municipal. • Donar resposta a les consultes en línia en un termini màxim de 48 h hàbils. • Garantir la publicació de tots els actes festius organitzats per l'Ajuntament amb una antelació mínima de 10 dies, a la web municipal. • Gestionar, en funció de la disponibilitat, els espais per a la realització d'activitats per part de les associacions i entitats inscrites al registre de l'Ajuntament. • Mantenir un mínim de dues sessions anuals de la Comissió de festes per a la realització de la programació festiva. • Gestionar una convocatòria anual per a la subvenció de projectes d'entitats i associacions de caràcter festiu.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre d'activitats realitzades anualment. • Percentatge de respostes a consultes rebudes en línia dins de termini. • Nombre de publicacions dels actes festius organitzats per l'Ajuntament realitzades amb una antelació mínima de 10 dies, a la web municipal. • Nombre de cessions d'espai i lloguer a entitats inscrites al registre de l'Ajuntament. • Nombre de sessions amb la Comissió de Festes. • Nombre d'entitats participants en la Comissió de Festes en relació amb el nombre d'entitats convocades. • Percentatge d'entitats festives subvencionades respecte al total d'entitats sol·licitants de subvencions. • 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	<u>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</u> <u>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</u> <u>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</u> <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>Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives (decret 112/2010 de 31 d'agost)</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 tinguï lloc alguna de les situacions previstes al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei.
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