

**Carta de serveis**

---

**R**

**Oficina de Cultura**

**La Ràpita**



## 1. Presentació

La Carta de serveis de l'Oficina de Cultura de l'Ajuntament de la Ràpita és l'eina que dona a conèixer els objectius i els compromisos que pren l'Ajuntament de la Ràpita amb els seus usuaris en l'àmbit de les arts escèniques, les belles arts, les arts sonores i audiovisuals, la cultura popular, el cinema, la literatura, així com el patrimoni cultural.

La Carta de Serveis fomenta l'accés del ciutadà a l'Administració, ja que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, dona eines per avaluar la seva qualitat i facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.

## 2. Identificació del servei i contacte

Oficina de Cultura (Auditori Sixto Mir)

C\ Val de Zafán, 72

43540 La Ràpita

Tel. 678 762 824/ 977 134 977

[cultura@larapita.cat](mailto:cultura@larapita.cat)

facebook: @CulturaLaRapita

Twitter: @CultuRapita1

Instagram: @culturalarapita

Horari d'atenció presencial: dimarts i dijous de 10 a 13 h (es recomana cita prèvia amb l'equip tècnic de Cultura)

Horari d'atenció telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 13 h



### 3. Missió

La missió de l'Oficina de Cultura és esdevenir un servei públic que faciliti l'accés lliure a la cultura i al coneixement, i els posi a la disposició de tota la ciutadania, mitjançant la gestió i coordinació dels diferents equipaments culturals del municipi; amb la promoció i organització d'activitats d'àmbit cultural; i el suport al teixit associatiu municipal.

### 4. Serveis

Els serveis que s'ofereixen des de l'Oficina de Cultura són:

1. Programació regular d'espectacles a l'Auditori Sixto Mir, Església Nova i altres espais municipals, i suport a l'organització d'activitats culturals d'equipaments com el Museu de la Mar de l'Ebre i la Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó.
2. Venda d'entrades dels espectacles propis i amb col·laboració amb tercers.
3. Gestió de subvencions per a entitats locals.
4. Gestió de subvencions per al funcionament del servei.
5. Suport a autors locals i iniciatives locals vinculades a l'àmbit cultural.
6. Convocatòria de premis i concursos (Premi de Narrativa Sebastià Juan Arbó, Premi de Contes Domingo Riba, Premi de Poesia Lluís de Montsià, Premi d'Escultura Agustí Vizcarro)
7. Cessió d'espais municipals i de material d'infraestructura a les entitats culturals.
8. Organització d'activitats vinculades al cicle festiu anual: Nadal, Sant Jordi, Sant Joan, Festa Major, Diada Nacional, Orígens.
9. Fer arribar l'agenda cultural setmanal i difondre-la pels diversos canals habilitats per aquesta regidoria.
10. Presentacions de llibres, organitzacions d'exposicions, actes culturals.



## 5. Canals de prestació del servei

De manera presencial: C\ Val de Zafán, 72. 43540 La Ràpita

Per telèfon: 678 76 28 24/ 977 134 977

Telemàticament:

Correu electrònic: [cultura.larapita@gmail.com](mailto:cultura.larapita@gmail.com) / [cultura@larapita.cat](mailto:cultura@larapita.cat)

facebook: @CulturaLaRapita

Twitter: @CultuRapita1

Instagram: @culturalarapita

En el cas de voler accedir a la informació pública, caldrà omplir el formulari i seguir els tràmits establerts a: <https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>

## 6. Drets i deures dels usuaris

### Drets:

- 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 que s'atengui amb agilitat, per a obtenir informacions entenedores i completes.



- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

#### **Deures:**

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació del servei
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Tenir cura dels equipaments municipals quan se'n faci ús.
- Respectar els procediments d'atenció a la ciutadania establerts per l'Oficina de Cultura.
- En el cas de les cessions d'ús d'espais, complir tots les obligacions que se'n deriven, així com els horaris que allí figuren.



## 7. Normativa específica

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19>

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/39>

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/40>

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>

Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Ordenança Fiscal número 15 Reguladora de la taxa per la utilització privativa o aprofitament especial dels edificis i instal·lacions municipals i per la prestació dels serveis relacionats.

Ordenança reguladora dels preus públics d'activitats culturals i lúdiques de l'ajuntament de la Ràpita

Reglament de funcionament de l'Auditori Sixto Mir

Qualsevol normativa de caràcter extraordinari que sigui dictada de manera excepcional per circumstàncies sobrevingudes.



## 8. Compromisos de qualitat

1. Respondre les sol·licituds de cessió de material per a les activitats de les entitats municipals en un màxim de 10 dies hàbils.
2. Facilitar espais culturals a les entitats per a la realització d'actes culturals segons la disponibilitat de les sales.
3. Respondre les consultes, queixes o suggeriments en un màxim de 10 dies hàbils.
4. Mantenir actualitzada la informació cultural al web municipal, a l'agenda i a les diferents xarxes disponibles.
5. Difondre les activitats culturals que es duen a terme per tal de donar-los projecció i arribar al màxim nombre de públic possible, mitjançant la redacció de notícies, entrevistes i tramesa de notes de premsa.
6. Fer arribar a Revista Ràpita notícies referides a l'activitat cultural que s'han dut a terme a la població.
7. Oferir una programació cultural de manera regular i adaptada per a diferents públics.
8. Donar suport a la compra digital d'entrades per als espectacles propis i de tercers.
9. Donar assessorament a les entitats locals que perceben subvencions nominatives en relació a la tramitació i justificació.
10. Sol·licitar subvencions que permetin el desenvolupar activitats culturals al municipi.

## 9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

- Id01: Sol·licituds de material ateses
- Id02: Cessions d'espais culturals ateses
- Id03: Respostes donades dins del termini
- Id04: Nombre d'activitats publicades al web municipal
- Id05: Quantitat de trameses d'agenda cultural, notes de premsa, notícies i entrevistes.



- Id06: Notícies fetes arribar a la revista Ràpita
- Id07: Espectacles duts a terme per a cada tipus de públic
- Id08: Nombre de persones ateses per a la compra d'entrades digitals
- Id09: Nombre d'entitats assessorades respecte a les subvencions nominatives
- Id10: Nombre de subvencions sol·licitades per part de la regidoria de Cultura

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència o el web municipal.

#### **10. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei**

Els usuaris de l'arxiu poden col·laborar en la millora dels serveis i en el compliment dels compromisos de qualitat del centre mitjançant les seves aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments:  
<https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC):  
[http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set\\_language=ca](http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set_language=ca)

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.





## **11. Data d'aprovació i propera actualització**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 30 d'octubre de 2020.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització del Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de dades significatives del servei

## **12. Compensacions establertes per incompliments**

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Regidoria de Cultura de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.