

Carta de serveis

**Museu de la Mar
de l'Ebre**

La Ràpita



1. Presentació

El Museu de la Mar de l'Ebre s'inaugurà el desembre de 2013. Es troba a l'antic edifici d'oficines i tallers de la Real Compañía de Canalización del Ebro (1857-1858), a tocar del port pesquer i de l'accés al Delta de l'Ebre.

Les seves instal·lacions acullen, a la primera planta, dues exposicions permanents "La Mar de l'Ebre: del cap de Terme a Sòl-de-riu" i "Les Terres de l'Ebre, terra de pescadors i mariners" que sintetitzen la rica biodiversitat, la importància i perillositat de la navegació i les formes de vida de la costa situada al voltant de la desembocadura de l'Ebre.

La Carta de Serveis del Museu de la Mar de l'Ebre de la Ràpita és l'eina que dona a conèixer els serveis, els objectius i els compromisos en l'àmbit de la gestió del patrimoni cultural del museu als seus usuaris.

La Carta de Serveis fomenta l'accés del ciutadà a la institució, 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

Museu de la Mar de l'Ebre

Adreça: Plaça Agustí Vizcarro s/n- 43540 – La Ràpita

Contacte

Tel. 673 522 901

Correu electrònic: museudelamardelebre@gmail.com



Web i xarxes socials

Web: <http://www.museuterresebre.cat/pagina/ca/ebre-natura-i-cultura/museu-en-xarxa/museu-mar-ebre>

Facebook: <https://www.facebook.com/museumarebre/>

Instagram: <https://www.instagram.com/museumarebre/>

Horaris

Horari: de dimecres a diumenge de 11:00 h a 14:00 h i de 16:00 h a 19:00 h.

Horari d'estiu: de dimecres a diumenge de 11:00 h a 14:00 h i de 17:30h a 20:30 h.

Per a atenció personalitzada és recomana cita prèvia amb l'equip tècnic del Museu.

3. Missió

El Museu de la Mar de l'Ebre és un espai per a la gestió, interpretació i difusió de la cultura marítima de la costa de l'Ebre. Els nostres professionals treballen per apropar aquest patrimoni a la societat de forma innovadora, participativa i pròxima al territori, mitjançant la recerca, conservació i salvaguarda del patrimoni.

El museu vol ser una institució de referència de la cultura marítima mediterrània, oberta i accessible a tota la societat, i cooperativa amb les persones i les organitzacions.

A més, té la voluntat d'esdevenir una eina i un referent per a la societat a través de la gestió patrimonial, la creació de coneixement i l'educació, amb la missió d'actuar com a impulsor del progrés social i territorial del seu entorn. El Museu de la Mar de l'Ebre, com a únic ens dedicat a temàtiques marítimes del seu entorn pretén doncs explicar la relació de la gent de les Terres de l'Ebre amb el mar.



4. Serveis

L'oferta de serveis del Museu està adreçada a la ciutadania en general i, en particular, a aquelles persones interessades en la història i la biodiversitat de la costa de l'Ebre i en el patrimoni marítim de la Ràpita. La visita a l'exposició Permanent i les activitats ofertes tenen un preu públic i les exposicions temporals i les activitats extraordinàries són gratuïtes.

Exposició permanent

L'exposició permanent del museu es divideix en tres sales. "La Mar de l'Ebre: Del Cap de Terme a Sol-de-Riu" presenta l'ampli mosaic d'ecosistemes de la costa ebreca que inclou les badies deltaïques, els fons rocosos al nord i al sud del delta, les praderies d'alga i els ambients pelàgics de poca profunditat. Això sumat a la desembocadura del riu Ebre li atorga una de les biodiversitats vegetals i animals més grans del litoral ibèric. "La Mar de l'Ebre: Terra de pescadors i mariners" mostra com des de l'antiguitat fins a la contemporaneïtat l'Ebre ha estat un element clau per a totes les societats que s'hi ha establert. Ibers, romans, musulmans i cristians aprofitaren els ports naturals i el riu per a la guerra i el comerç, convertint la costa de l'Ebre en l'escenari de fets històrics de primera línia que poca gent coneix. "Sebastià Juan Arbó" ofereix una exposició biogràfica dels moments clau en la vida de l'escriptor rapitenc mostrant com els paisatges i gents del delta influenciaren en l'imaginari literari de l'autor.

Destinatari: tota la ciutadania

Tarifes: entrada general 2€

Entrada reduïda 1€

Menors de 7 anys gratuït

Accés al servei: presencial en horari d'obertura del museu



Exposició temporal

El museu ofereix un ampli i variat programa anual d'activitats i exposicions temporals. La programació va lligada a la temàtica marítima del museu així com a l'activitat cultural del territori. D'aquesta manera obtenim exposicions d'història, etnologia, art, biografia, etc. Les exposicions són de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari: tota la ciutadania

Tarifa: gratuïta

Accés al servei: presencial en horari d'obertura del museu

Activitats turístiques

A través del Servei Educatiu i Turístic (SET) del Museu de les Terres de l'Ebre, el museu organitza al llarg de l'any diverses activitats turístiques que permeten descobrir el nostre patrimoni de la mà de guies professionals.

Es realitzen visites guiades al museu per conèixer a fons la seva exposició permanent i itineraris guiats per la població de la Ràpita. Els guiatges es realitzaran sempre amb un màxim de 30 persones per grup i en el cas de la visita al museu, s'haurà d'abonar l'entrada a l'equipament a més de la tarifa del guiatge.

Aquest servei s'haurà de reservar prèviament amb una antelació mínima de dos setmanes.

Destinatari: tota la ciutadania

Tarifa: 43€ per hora i guia

Accés al servei: presencial en horari d'obertura del museu

No presencial via telefònica o per correu electrònic



Oferta educativa

El Museu de la Mar de l'Ebre, com a centre de coneixement i cultura de la població vol esdevenir un pilar fonamental en l'educació del jovent del territori així com facilitar les eines que estiguin al seu avast per a tal fi.

A través del programa Escola Amiga del Museu de les Terres de l'Ebre, el museu ofereix una sèrie de possibilitats que tenen l'objectiu de facilitar la informació, completar coneixements, i motivar la sensibilització i comprensió dels estudiants envers el patrimoni del seu entorn més proper.

Aquest servei s'haurà de reservar prèviament amb una antelació mínima de dos setmanes.

1. Accés lliure per als centres educatius de les Terres de l'Ebre.
2. Material didàctic adaptat als currículums escolars (visites guiades, itineraris i tallers) des del segon cicle d'educació Infantil fins a Batxillerat.
3. Suport a projectes de recerca de Grau, Batxillerat i FP.
4. Possibilitat de realització de pràctiques curriculars de Grau, de FCT i Dual.

Destinatari: comunitat educativa

Tarifa: 43€ per hora i guia (per a les activitats que ho requereixin)

Accés al servei: presencial en horari d'obertura del museu

No presencial via telefònica o per correu electrònic

Oferta social

El Museu de la Mar de l'Ebre disposa d'un ferm compromís social amb la finalitat d'apropar el museu a tothom i de crear un espai per a la integració, cooperació i la inclusió socials.

A través del programa Museu Inclusiu del Museu de les Terres de l'Ebre, desenvolupem una sèrie d'activitats orientades als col·lectius socio-sanitaris del territori.



Aquest servei s'haurà de reservar prèviament amb una antelació mínima de dues setmanes.

1. Accés lliure per a col·lectius sociosanitaris.
2. Visites guiades gratuïtes a les exposicions temporals per al col·lectiu sociosanitari (exposicions produïdes pel Consorci del Museu de les Terres de l'Ebre).
3. Tallers "Capses de memòria" i "Capses de natura".

Destinatari: comunitat sociosanitària

Tarifa: 43€ per hora i guia (per a les activitats que ho requereixin)

Accés al servei: presencial en horari d'obertura del museu

No presencial via telefònica o per correu electrònic.

5. Canals de prestació del servei

De manera presencial: plaça Agustí Vizcarro s/n. La Ràpita.

Per telèfon: 673 522 901

Per correu electrònic: museudelamardelebre@gmail.com

6. Drets i deures dels usuaris

Drets:

- Accessibilitat als serveis
- Atenció amb respecte i deferència pel personal del Museu
- Atenció al públic en les llengües oficials
- No discriminació de cap tipus
- Ser informats dels requisits i les condicions en les quals es realitza qualsevol dels serveis que ofereix el Museu



- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut
- Confidencialitat de les dades
- Accedir amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per la normativa vigent
- Conèixer la identitat dels treballadors del centre
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene

Deures:

- Tractar respectuosament el personal del Museu de la Mar de l'Ebre
- Comportar-se amb civisme, respectant la resta d'usuaris
- Fer un ús correcte de les instal·lacions
- Ser respectuós i protegir el patrimoni present a la institució Museu

7. Normativa específica

Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/1990/BOE-A-1990-28240-consolidado.pdf>

Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=55344&language=ca_ES&textWords=Decret%252035%2F1992%2C%2520de%252010%2520de%2520febrer&mode=single



Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=254854&language=ca_ES&textWords=Decret%2520232%2F2001%2C%2520de%252028%2520d%27agost%2C%2520sobre%2520el%2520personal%2520t%25C3%25A8cnic%2520i%2520directiu%2520de%2520museus&mode=single

Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html

Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=92717&language=ca_ES&textWords=Llei%25209%2F1993%2C%2520de%252030%2520de%2520setembre%2C%2520del%2520Patrimoni%2520Cultural%2520Catal%25C3%25A0.&mode=single

Reial Decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial Decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de Patrimoni Històric Espanyol.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/1994/01/21/64>

Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=276664&language=ca_ES&textWords=Decret%252078%2F2002%2C%2520de%25205%2520de%2520mar%25C3%25A7%2C%2520del%2520Reglament%2520de%2520protecci%25C3%25B3%2520del%2520patrimoni%2520arqueol%25C3%25B2gic%2520i%2520paleontol%25C3%25B2gic&mode=single



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>

Ordenança Fiscal núm. 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.

<https://seu.larapita.cat/documentPublic/download/1712>

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

8. Compromisos de qualitat

Compromís 1: Publicar 12 articles anuals a la secció del Museu de la Mar de l'Ebre de Revista Ràpita.

Objectiu: Mantenir al ciutadà informat de la crònica d'activitats que realitza el museu així com el contingut dels materials que custòdia.

Compromís 2: Organitzar un mínim de 2 exposicions anuals que tractin sobre el passat i el present del territori.

Objectiu: Donar a conèixer les temàtiques pròpies del Museu a la ciutadania.

Compromís 3: Formar un mínim d'un alumne anual a través d'un conveni de pràctiques o de formació Dual.

Objectiu: Col·laborar amb centres educatius per a la formació d'alumnes.

Compromís 4: Donar suport a un mínim de 2 projectes acadèmics anuals a través del programa Escola Amiga.



Objectiu: Donar suport a projectes de recerca de Grau, Batxillerat o FP.

Compromís 5: Avaluar i respondre les sol·licituds de donacions d'objectes al museu en un termini inferior a 15 dies hàbils i resoldre-les en el termini màxim de 30 dies hàbils.

Objectiu: Recuperar, protegir i difondre el patrimoni cultural marítim del territori.

Compromís 6: Realitzar un mínim de 12 activitats turístiques anuals.

Objectiu: Augmentar l'activitat turística al Museu i donar-lo a conèixer fora del territori.

Compromís 7: Realitzar un mínim de 5 activitats educatives anuals.

Objectiu: Incrementar el nombre d'accions educatives i la seva regularitat.

Compromís 8: Realitzar un mínim de 4 activitats socials anuals.

Objectiu: Incrementar el nombre d'accions socials i la seva regularitat.

Compromís 9: Proporcionar informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial en un termini no superior a 10 dies hàbils.

Objectiu: Conèixer el grau d'atenció consultes d'informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial del Museu.

9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

- Id01: Publicació de l'article a la secció del Museu de la Mar de l'Ebre de Revista Ràpita.
- Id02: Nombre d'exposicions.
- Id03: Nombre d'alumnes formats al museu.
- Id04: Nombre de projectes acadèmics als quals el museu ha donat suport.
- Id05: % de sol·licituds ateses en el termini establert.



- Id06: Nombre d'activitats turístiques realitzades.
- Id07: Nombre d'accions educatives realitzades.
- Id08: Nombre d'activitats socials realitzades.
- Id09: % de consultes ateses en el termini establert. Id10: Nombre de subvencions sol·licitades per part de la regidoria de Cultura

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

Els usuaris del Museu de la Mar de l'Ebre 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

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 23 de desembre de 2020.

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

1. Modificacions normatives que afectin els serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització del Museu de la Mar de l'Ebre i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de les 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 al Museu de la Mar de l'Ebre, 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 a la ciutadania les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.