

CARTA DE SERVEIS

MUSEU TORRE BALLDOVINA

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació.....	5
2. Missió i valors	6
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	10
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	11
6. Canals de participació.....	12
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	12
8. Normativa	13
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....	14
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	14

1. Identificació

Nom del servei	Museu Torre Balldovina
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació.
Equip responsable	Magda Clavell Miejimolle, directora del Museu Torre Balldovina i Arts Plàstiques Jose Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. Metro: L1 (vermella) estació Santa Coloma; L9 (taronja) estació Can Peixauet. Autobusos: - B14, B15, B18, B20, B80, B81, B84, M19, M27, M28, M30, N6, N8, V33. Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les rondes de Dalt i Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Accés a l'aparcament del Museu: pels carrers Cultura / Sant Carles (cal sol·licitar autorització a Consergeria). Els autocars poden aparcar a l'avinguda de Santa Coloma, a prop de l'edifici del Museu.
Horari (presencial / virtual)	Horari de visita: De setembre a juny: - Tardes: de dimarts a dissabte, de 18 a 20.30 h - Matins: dissabtes, diumenges i festius, d'11 a 14 h Juliol: - de dimarts a dissabte, de 17 a 21 h Dilluns i mes d'agost, tancat Horari d'oficina: de dimarts a divendres de 9 a 14 h Horari de consulta: hores convingudes

Telèfon	933 857 142 / 934 660 974 Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h
Web / adreça electrònica	http://museu.gramenet.cat/ museutorreballdovina@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió del Museu és protegir, conservar, estudiar i difondre la història comuna i el patrimoni cultural i natural de Santa Coloma de Gramenet i el seu territori, col·laborant amb les entitats públiques i privades que aglutinen la vida cultural i cívica de la ciutat, des de la voluntat d'oferir un servei a tota la ciutadania colomenca.

Un museu viu, obert, dinàmic i rigorós en els seus plantejaments i íntimament arrelat a la societat, a la qual ofereix un servei instrumental en el reconeixement i la difusió de la història de Santa Coloma.

Els valors que defineixen el treball del Museu són pluridisciplinarietat, treball en equip, accessibilitat, rigor, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

3. 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 el patrimoni cultural de Santa Coloma.

L'accés i la visita lliure al Museu són gratuïts.

3.1 Exposició permanent

L'exposició permanent del Museu, ubicada a les plantes primera i segona de l'edifici, empra el fil històric com a element conductor del seu missatge. Anomenada "Santa Coloma de Gramenet: la muntanya, el riu, la ciutat", és una exposició sobre la història i la continuïtat del territori colomenc i la seva població, des de l'assentament dels ibers al Puig Castellar fins al moment actual.

En aquests moments es poden visitar els àmbits de "la muntanya" (territori, cultura ibèrica i romanització) i "el riu" (la Santa Coloma feudal, agrícola i dels estiuejants), amb l'àmbit de "la ciutat" com a projecte d'execució futura.

3.2 Exposicions temporals

El Museu ofereix anualment un ampli i variat programa d'exposicions temporals lligades als continguts del Museu (història, arqueologia, natura, arts plàstiques, etc.) i sobre Santa Coloma, de producció pròpia o en col·laboració amb altres institucions o entitats, i adreçades a diferents públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment si la visita és lliure, sense guia. Si es vol visita guiada s'ha de sol·licitar la reserva prèviament al telèfon 933 857 142, dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat , i es pot requerir el pagament del servei de monitoratge. Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/exposicions/

3.3 Activitats culturals

El Museu Torre Balldovina organitza al llarg de l'any, tant a la seva seu central com en altres indrets de la ciutat que gestiona (molt especialment al poblat ibèric Puig Castellar), activitats culturals de formació i divulgació del patrimoni colomenc molt diverses: visites guiades, tallers, cursos, jocs, tertúlies, presentacions, projeccions, itineraris, espectacles i conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Les activitats poden ser d'accés lliure o requerir inscripció prèvia, i poden ser gratuïtes o de pagament. Quan es doni publicitat de l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi. Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/activitats/

3.4 Suport educatiu i material didàctic

La divulgació del patrimoni, especialment entre el públic escolar, és una tasca prioritària per al Museu. Per això, ofereix un seguit d'activitats i recursos que tenen com a objectiu facilitar informació, completar coneixements i motivar la sensibilització i la comprensió envers el patrimoni cultural i natural, mitjançant visites, itineraris i tallers agrupats en dos grans blocs temàtics: *Apropa't a la història* i *Coneguem la natura*.

Ofereix també un servei d'assessorament al professorat i material didàctic adreçat a mestres i alumnes.

Destinatari/àries:	Comunitat educativa
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de -dimarts a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat . També es poden sol·licitar les activitats educatives del Museu a través del full d'inscripció del PAECC (només escoles de Santa Coloma de Gramenet) o del web www.activitum.cat . Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/educacio/

3.5 Suport a la recerca

El Museu promou la recerca, fa encàrrecs concrets a professionals qualificats i convoca puntualment beques de recerca per realitzar estudis concrets i treballs d'investigació sobre aspectes inèdits en els camps de les ciències socials i humanes, relacionades de manera directa amb l'evolució i la història del municipi de Santa Coloma de Gramenet.

Destinatari/àries:	Professionals qualificats i investigadors/es
Com sol·licitar el servei:	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: https://museu.gramenet.cat/el-museu/beques-de-recerca/

3.6 Accés dels investigadors/es als fons museístics i atenció a consultes a l'Arxiu i la Biblioteca

S'ofereix un servei gratuït i presencial de consulta pública per a investigadors/es, afeccionats/es i estudiants, dels fons museístics, arxivístics, bibliogràfics, fotogràfics i audiovisuals especialitzats en temes locals. Aquest servei estarà sotmès a la protecció de dades de caràcter personal.

El personal del Museu assessorarà i orientarà a les persones interessades en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/àries:	Ciutadania interessada
--------------------	------------------------

Com sol·licitar el servei: Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 933 857 142, de - dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat.

3.7 Reprografia

El Museu disposa d'un servei de reproducció de documents per a les persones interessades que ho sol·licitin sempre que no es vegi limitada per raons de conservació o pel compliment de les normes reguladores del dret d'accés, dret de propietat intel·lectual, drets d'autor i d'exploració.

Destinatari/àries: Ciutadania interessada

Com sol·licitar el servei: Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat.
El/la sol·licitant haurà d'abonar els costos que en resultin de l'obtenció de còpies, segons les taxes municipals vigents establertes a les ordenances municipals (Ordenança Fiscal núm. 10: Taxa per expedició de documents administratius <http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf>).

3.8 Cessió de la Sala d'actes

El Museu Torre Balldovina disposa d'una sala d'actes per celebrar conferències o fer presentacions, organitzades pel mateix Museu o per associacions, entitats i col·lectius ciutadans. Aquesta sala té una capacitat màxima per a 136 persones i està dotada de so, projector i pantalla.

Destinatari/àries: Associacions, entitats o col·lectius ciutadans

Com sol·licitar el servei: Per fer la reserva de la sala d'actes cal emplenar el formulari de sol·licitud, disponible en paper a la Consergeria del Museu; també es pot descarregar al web del Museu o mitjançant l'enllaç:
https://museu.gramenet.cat/fileadmin/museu_torre_balldovina/Imatges_Museu/Sollicitud_Sala_d_actes_Museu_2019.pdf
La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça:
museutorreballdovina@gramenet.cat.
El/la sol·licitant haurà d'abonar, si l'acte per les seves característiques ho requereix, els preus públics vigents

establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf>).

3.9 Informació, Botiga i Llibreria

El Museu compta amb un petit espai a l'entrada de l'edifici destinat a informació, botiga i llibreria. Hi ha fullets d'informació general i s'hi poden adquirir publicacions del Museu i d'altres d'àmbit local, així com diferents records i objectes relacionats amb les col·leccions del Museu.

Destinatari/àries:	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 933 857 142, de dimarts a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El/la sol·licitant haurà d'abonar els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals per a l'adquisició d'alguns productes (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure http://oiac.grame.net/oiac/documents/803200005.pdf).

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Oferir com a mínim 1 exposició temporal sobre el passat i present de la ciutat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
2	<p>Obtenir una valoració de 7 punts en relació a les exposicions temporals sobre el passat i present de la ciutat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
3	<p>Realitzar com a mínim 200 activitats educatives.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
4	<p>Obtenir una valoració com a mínim de 7 punts en relació a les activitats educatives ofertes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.

5	<p>Respondre el 90% de peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 30 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
6	<p>Resoldre el 90% de les peticions de préstec temporal de peces com a màxim en 60 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
7	<p>Atendre com a màxim en 15 dies, el 90% de les consultes sobre el fons, d'orientació en la recerca i/o d'informació històrica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
8	<p>Avaluar i contestar les sol·licituds de donacions d'objectes en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Mitjançant les xarxes socials.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

El Museu Torre Balldovina posa a disposició dels seus usuaris/àries enquestes d'expectatives i de satisfacció, amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat dels diferents serveis oferts. Aquestes enquestes, lliurades en funció de l'activitat o servei que es presta, estan disponibles a Consergeria.

Amb una voluntat de millora contínua, estudiarem els suggeriments que els nostres usuaris/àries ens proposin, a partir de l'anàlisi de la percepció global que tenen dels serveis del Museu.

Aquestes enquestes ens permeten conèixer diferents aspectes dels visitants:

- Els usos més habituals que es fan del Museu.
- El grau de satisfacció que tenen els visitants de l'espai, l'equipament, els serveis i les col·leccions.
- L'eficàcia i l'eficiència del Museu en la prestació dels serveis.
- El perfil dels visitants.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Museologia

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Decret 35/1992, de 10 de febrer, de desplegament parcial de la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus (Registre de Museus).
- Decret 232/2001, de 28 d'agost, sobre el personal tècnic i directiu de museus.

8.2 Arxivística

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

8.3 Patrimoni cultural

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català.
- 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.
- Decret 78/2002, de 5 de març, del Reglament de protecció del patrimoni arqueològic i paleontològic.

8.4 Protecció de dades

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i deferència pel personal del Museu.
- Dret a la informació sobre els requisits i les condicions en les quals es realitzen els serveis que ofereix el Museu.
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i higiene.
- Accedir gratuïtament o amb la tarifa que correspongui quan es compleixin els requisits establerts per la normativa vigent.
- Accedir electrònicament en les seves gestions d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Tenir una actitud respectuosa i protegir sempre el patrimoni del Museu.
- Tenir un comportament cívic.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1. Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la director/a del Museu i Arts plàstiques serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes

2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**