CARTA DE SERVEIS
L'ATENEU MUNICIPAL DE RUBÍ

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

L'Ateneu Municipal és un equipament cultural municipal on s'hi organitzen, es gestionen i es promouen serveis, projectes i activitats d'àmbit cultural, social i associatiu adreçats al conjunt de la ciutadania i els seus col·lectius.

Ubicat en un dels edificis més emblemàtics i representatius de l'arquitectura modernista de la ciutat, el seu valor material i el seu valor simbòlic com a punt de trobada i d'expressió cultural són patrimoni de la ciutat.

Ajuntament de Rubí

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Gerència
> Servei de Promoció i Dinamització Cultural
> Ateneu Municipal de Rubí

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	**Ateneu Municipal de Rubí**
Adreça	Carrer de Xile 1-3, 08191 Rubí
Horari (presencial / virtual)	**Matins:** de dilluns a dijous de 10 a 14 h i dissabtes de 10 a 14 h **Tardes:** de dilluns a divendres de 16 a 21 h Atenció a professionals i entitats: concertar cita prèvia a ateneu@ajrubi.cat
Telèfon	93 588 74 73
Web/adreça electrònica	www.rubi.cat/ateneu www.rubi.cat/cultura ateneu@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Servei de Promoció i Dinamització Cultural

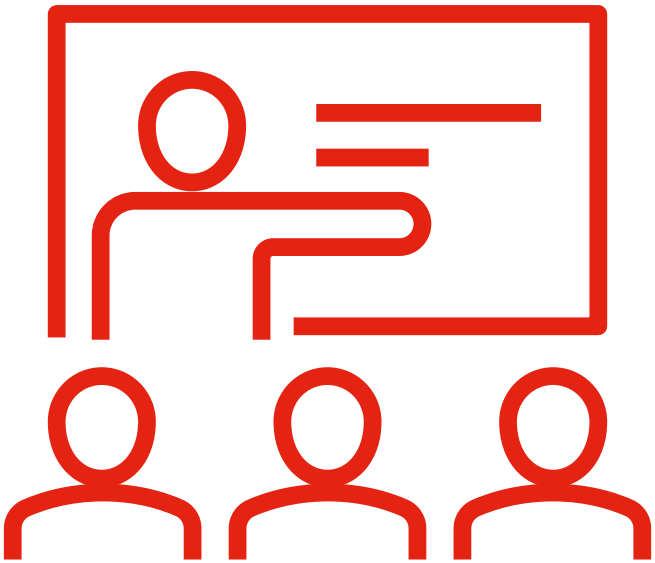
4.OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu del servei és treballar per contribuir a la cohesió social de la ciutat, facilitant l'accés a l'expressió cultural i artística, fomentant la vida associativa i generant espais de relació social i processos de dinamització comunitària des del compromís amb l'ètica del servei públic, la proximitat, l'esperit crític i la pluralitat.

El centre pren la cultura com a instrument impulsor de cohesió social, promovent una programació estable de formació per al desenvolupament de les capacitats creatives i la realització personal i comunitària, d'aproximació a l'expressió cultural i artística, i de foment de l'associacionisme.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Servei d'informació i atenció a l'usuari	Servei d'acolliment a l'usuari, espai d'informació i orientació sobre els serveis, projectes i activitats relacionades amb l'equipament, així com de l'oferta cultural de la ciutat • **Presencialment**: al despatx d'atenció a l'usuari de l'equipament dins l'horari d'obertura • **Per telèfon:** a través del telèfon 93 588 74 73 • **Per Internet:** a través de l'adreça ateneu@ajrubi.cat i del perfil de l'equipament a Facebook
2. Programació cultural permanent	Servei d'organització, gestió i desenvolupament de la programació estable de cursos, tallers, exposicions, conferències, concerts i d'altres activitats de caràcter social i cultural adreçada a tots els públics
3. Acolliment i suport a projectes socioculturals	Servei d'acolliment i promoció de recursos per a l'impuls de projectes socials i culturals del teixit associatiu de la ciutat vinculats a l'equipament
4. Cessió d'espais	Gestió del servei de cessió de l'ús dels espais i béns de l'Ateneu Municipal • La sol·licitud per a la cessió d'espais i béns de l'Ateneu Municipal s'ha d'efectuar mitjançant la presentació d'instància genèrica al Registre General de l'Ajuntament
5.Suport socio-comunitari	Suport a d'altres serveis municipals mitjançant la cessió d'espais per a la realització de reunions, formacions i activitats diverses



6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES

a) Normativa reguladora

L'Ateneu Municipal és un centre prestador de servei públic sota el marc legal de l'administració pública, i en concret aquell relacionat amb la regulació de les polítiques culturals a l'administració, essent pròpies de l'administració local les següents disposicions normatives:

- Ordenança de bon veïnatge i ús de l'espai públic
- Reglament per a la cessió a entitats socials de l'ús estable d'espais municipals i normes d'organització
- Reglament de Participació Ciutadana i dels Districtes de Rubí.
- Ordenança fiscal número 34 de l'Ajuntament de Rubí, Taxa per la utilització dels espais i béns de l'Ateneu Municipal
- Preus públics vigents per a la realització de cursos a l'Ateneu Municipal

La consulta de la totalitat dels preceptes d'aquestes regulacions es troben a disposició de la ciutadania a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Rubí, a través del web https://seu.rubi.cat/.

b) Condicions d'accés

La informació sobre l'activitat de l'Ateneu Municipal es pot trobar en qualsevol equipament cultural municipal, a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC), al web de l'Ajuntament i al web de l'equipament.
La inscripció als cursos, tallers i activitats es pot realitzar directament a l'equipament o per Internet a través del gestor https://cursos.ajuntamentrubi.cat.
Per sol·licitar la cessió d'ús dels diferents espais de l'Ateneu cal posar-se en contacte amb el personal de l'equipament, telefònicament o de forma presencial, i fer la instància de sol·licitud d'ús, que trobareu al web o a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC).

c) Drets i deures dels usuaris/àries

Els drets i deures dels usuaris/àries en relació a l'ús del servei de l'Ateneu Municipal són els reconeguts a les diferents disposicions normatives referides en aquest apartat:

Drets

- Gaudir de l'equipament en condicions adients d'higiene, seguretat ambiental, sonoritat i tranquil·litat, així com fer ús del mobiliari urbà conforme al seu destí en condicions d'ornat i seguretat idònies, respectant-ne el valor patrimonial
- Ser respectats en la manifestació pública de les seves creences i ideologia sempre que aquestes no es signifiquin com a contràries als drets emparats per la Constitució, i s'exerceixin amb les autoritzacions adients a cada cas
- Rebre un tracte respectuós i digne de la resta de persones
- Fer ús dels serveis públics en les condicions de normalitat i amb els estàndards de qualitat fixats per l'Ajuntament amb criteris d'accessibilitat universal i disseny per a tots i totes
- Intervenir en la gestió dels assumptes públics locals directament o mitjançant associacions ciutadanes, utilitzant els òrgans i canals de participació establerts per la llei o a les regulacions referides en aquest apartat
- Dret a una política de foment i reconeixement de l'associacionisme
- Dret al coneixement, accés i la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació
- Fer servir els equipaments i espais públics municipals per exercir el dret de reunió, tenint com a criteris per a la seva prioritat la disponibilitat d'espais
- Dret a la iniciativa ciutadana
- Presentar queixes, reclamacions i suggeriments respecte de l'activitat municipal i dels serveis públics locals

Deures

- Fer ús diligent dels espais públics i el mobiliari urbà, de manera que:
  - S'evitin accions que puguin generar situacions de risc o perill per a la vida i/o salut i/o la integritat física de persones i béns;
  - S'evitin accions que puguin ocasionar danys o alterar el funcionament regular i l'estat del mobiliari urbà conforme al seu destí, que comportin la degradació
- Respectar el lliure exercici dels drets reconeguts als altres ciutadans i ciutadanes en les disposicions normatives referides en aquest apartat

- Respectar la tranquil·litat ciutadana, el medi ambient i la seguretat de les persones i evitar la comissió d'actes que puguin deteriorar-les
- Evitar el desenvolupament d'accions que atemptin contra els drets reconeguts en aquesta ordenança i en la resta de normatives
- Respectar l'horari d'obertura del centre fixat per l'Ajuntament

Deures específics de les entitats

- Respectar els horaris d'utilització establerts en el conveni de cessió o aquells altres que li autoritzi l'Ajuntament de Rubí
- Quan n'hi hagi, a respectar els horaris d'obertura del servei de bar i les normes que el regulin
- A destinar l'espai cedit a les finalitats que siguin pròpies de l'entitat, executant el seu programa d'activitats, com també allò que estableixi el conveni o que pugui autoritzar l'Ajuntament
- A no realitzar cap tipus de publicitat, pròpia o de tercers, en el centre, llevat que obtingui l'autorització municipal. S'entén per publicitat tota forma de comunicació, sigui quin sigui el mitjà, procediment o suport a emprar que tingui per objecte afavorir o promoure, de forma directa o indirecta, la contractació o l'intercanvi de mobles o immobles, serveis, drets i obligacions
- A abonar l'import de les adquisicions de béns, serveis i materials que precisi per al desenvolupament de les seves tasques, girant davant els tercers en nom i per compte propis i sota la seva responsabilitat exclusiva
- A respectar els espais d'ús exclusiu assignats a altres entitats que comparteixin el centre, sense interferir en llur utilització ni en el normal desenvolupament de les seves activitats
- A respectar els espais de l'equipament, així com la seva la finalitat o destinació dels espais d'ús comú
- A no causar molèsties al veïnat ni pertorbar la tranquil·litat de la zona durant els horaris d'utilització, adoptant les mesures adients per evitar-les
- A no realitzar tasques o activitats que, estant fora de l'àmbit que li siguin pròpies atenent el seu objecte social o estatutari, no hagin estat autoritzades prèviament per l'Ajuntament

- A realitzar la neteja dels espais d'ús exclusiu que els han estat assignats, conservant-los en òptimes condicions de salubritat i higiene, llevat que un conveni prevegi una altra cosa
- A no cedir a tercers, total o parcialment, de fet o per qualsevol forma admesa en dret, sigui o no membre de l'entitat, l'ús dels espais que els han estat assignats, llevat que disposi de l'autorització de l'Ajuntament
- A no impedir l'entrada a cap persona per raons de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social
- A comunicar a l'Ajuntament qualsevol anomalia, incidència o problema que pugui sorgir, i amb caràcter immediat en supòsits d'urgència.
- A permetre en tot moment a l'Ajuntament de Rubí l'exercici de les facultats de tutela i inspecció, tant pel que fa a l'ús com a les activitats que es desenvolupin, facilitant l'accés als diferents espais, proporcionant informació i documentació que se li requereixi i col·laborant en tot allò que li sigui sol·licitat
- El personal al servei de l'Ateneu Municipal té la facultat de vetllar pel compliment d'aquest marc legal i, amb aquesta finalitat, en l'exercici de les seves funcions, de donar indicacions d'obligat compliment als usuaris de l'equipament amb les conseqüències que estableix la legislació general

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- **Ordenança fiscal número 34 de l'Ajuntament de Rubí, Taxa per la utilització dels espais i béns de l'Ateneu Municipal** (https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscals)

- **Preus públics vigents per a la realització de cursos a l'Ateneu Municipal** (https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/3922)

8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels compromisos de qualitat, des de l'equipament es sol·licita la col·laboració activa de la ciutadania:

- Enquestes de satisfacció que s'impulsen des de l'equipament per a l'avaluació de l'experiència de l'usuari en relació a diversos indicadors relacionats amb les activitats de la programació
- Canals de contacte establerts amb el servei, ja sigui presencialment, telefònicament o bé a través d'Internet, mitjançant el correu electrònic, el perfil a Facebook de l'equipament o bé a través de la 'Bústia d'avisos, queixes i suggeriments' de l'Ajuntament de Rubí recollits en aquest document

b) Sistema de queixes i suggeriments

Es poden formular els avisos, queixes i suggeriments de millora que s'estimin convenients a través dels sistemes establerts, al despatx d'atenció a l'usuari/a o a través de la 'Gestió d'avisos, queixes i suggeriments' de l'Ajuntament.

9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'informació	Nombre de dies	5 dies
2. Impulsar tres programacions trimestrals i una mensual (juliol) per any	Nombre de programacions per any	3 programacions trimestrals i 1 mensual (juliol) per any
3. Oferir propostes de proximitat sobre diversos àmbits de la cultura	Nombre d'activitats mensuals dels diferents àmbits culturals	**8 àmbits culturals:** Arts escèniques (1), arts plàstiques (2), arts visuals (3), ciència i cultura digital (3), festes populars i tradicionals (4), història i patrimoni (5), literatura i pensament (6), música (7) i llengua (8)
	Nombre d'assistents a les activitats per al públic adult	2000 assistents/any
4. Oferir activitats culturals adreçades a públic familiar segmentades per franja d'edat	Nombre d'activitats familiars per programació	10 activitats familiars per programació trimestral i 4 per mes
	% d'activitats familiars segmentades per franja d'edat	100% d'activitats familiars segmentades per franja d'edat
	Nombre d'assistents a les activitats de la programació familiar de l'equipament	2000 assistents/any

9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
5. Consolidar l'equipament com a espai de referència del teixit associatiu	Nombre de dies en donar resposta a les sol·licituds d'espai per part del teixit associatiu	5 dies en donar resposta a les sol·licituds d'espai
	Nombre d'usos mensuals per part del teixit associatiu	45 usos d'entitats de mitjana mensual per any
	Nombre d'entitats que fan ús de serveis de l'equipament per any	100 entitats que facin ús de serveis de l'equipament per any
	Percentatge d'activitats de la programació impulsades pel teixit associatiu	40% d'activitats de la programació impulsades pel teixit associatiu
	Nombre d'iniciatives i projectes impulsades pel teixit associatiu a l'equipament	5 iniciatives i projectes impulsats pel teixit associatiu a l'equipament per any
6. Donar suport a altres serveis municipals	Nombre d'usos mensuals per part d'altres serveis municipals	15 usos de mitjana/mes
7. Disposar d'un punt d'informació sobre les activitats i formacions culturals a l'Ateneu i a la ciutat	Nombre de persones ateses	100 persones/any

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:
En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei de Promoció i Dinamització Cultural enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

El servei responsable d'aquesta carta és:
Servei de Promoció i Dinamització Cultural
Adreça: c. Aribau, 5 / Codi postal i localitat: 08191 - Rubí
Adreça electrònica: cultura@ajrubi.cat
Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:
  - Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis
  - Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes
- Data d'elaboració de la carta: septiembre de 2023

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.
Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi