

CARTA DE SERVICIS REGIDORIA DE CULTURA



Finalitat de la carta

La Carta de Servicis de Cultura informa la ciutadania sobre els servicis que presta la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament d'Elx, els compromisos de qualitat assumits i els canals disponibles per a realitzar consultes, sol·licituds, propostes, suggeriments o queixes.

Missió

Promoure l'accés de la ciutadania a la cultura, impulsar la programació cultural del municipi, donar suport a la creació artística i facilitar l'ús d'espais culturals municipals, contribuint a una oferta diversa, pròxima, participativa i de qualitat.

Persones destinatàries

- Ciutadania d'Elx que participa en activitats culturals municipals.
- Públic assistent a espectacles, concerts, exposicions, cine, tallers i altres propostes culturals.
- Artistes, companyies, associacions culturals, entitats i col·lectius ciutadans.
- Centres educatius, AMPAS i alumnat participant en programes culturals.
- Professionals, empreses i promotors vinculats a l'activitat cultural.
- Visitants interessats en l'oferta cultural i patrimonial del municipi.

Servicis principals

- Informació i atenció sobre programació cultural, activitats, espais, horaris, entrades i procediments relacionats amb l'àrea.
- Programació d'arts escèniques, música, dansa, cine, exposicions, literatura, activitats familiars i propostes culturals per a diferents públics.
- Gestió i coordinació d'espais culturals municipals com el Gran Teatro, L'Escorxador, La Llotja, el Cine Odeón, sales expositives i altres equipaments culturals.
- Tramitació de sol·licituds d'ús, cessió o lloguer d'espais culturals conforme a les condicions establides.
- Suport i col·laboració amb associacions, entitats, companyies, artistes i col·lectius culturals del municipi.
- Difusió de l'agenda cultural municipal a través de la web, portals culturals, xarxes socials i canals oficials.
- Impuls d'activitats culturals en barris, pedanies, centres educatius i espais públics.
- Gestió d'iniciatives de foment de la lectura, creació artística, participació cultural i dinamització del teixit cultural local.
- Coordinació amb altres àrees municipals i entitats públiques o privades per al desenvolupament de projectes culturals.

Compromisos de qualitat

- Atendre de forma correcta, professional i respectuosa les persones usuàries.

- Oferir informació clara i actualitzada sobre la programació cultural municipal i els espais dependents de l'àrea.
- Respondre les consultes rebudes per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Tramitar o derivar les sol·licituds que no siguin competència directa de l'àrea en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantindre actualitzada la informació bàsica de programació, horaris i canals de venda o inscripció en els mitjans oficials.
- Informar de canvis rellevants en activitats, horaris, espais o condicions d'accés quan siguin coneguts pel servei.
- Atendre queixes i suggeriments en un termini màxim de 20 dies hàbils.
- Afavorir una programació cultural plural, accessible i orientada a diferents edats i perfils de públic.
- Promoure la col·laboració amb entitats culturals, centres educatius i agents del sector.
- Impulsar la millora contínua del servei a partir d'incidències, suggeriments i indicadors de seguiment.

Indicadors de seguiment

- Nombre de consultes ateses per telèfon, correu electrònic i atenció presencial.
- Percentatge de consultes respostes dins del termini compromés.
- Nombre d'activitats culturals programades o secundades per l'àrea.
- Nombre d'assistents a activitats, espectacles i espais culturals municipals.
- Nombre de sol·licituds d'ús, cessió o lloguer d'espais culturals tramitades.
- Nombre d'entitats, associacions, companyies o artistes atesos o col·laboradors.
- Nombre d'accions de difusió realitzades en canals oficials.
- Nombre d'incidències comunicades i temps mitjà de resolució o derivació.
- Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments respostos en termini.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries, quan es realitzen enquestes.

Drets de les persones usuàries

- Rebre una atenció correcta, igualitària i respectuosa.
- Obtindre informació clara sobre programació, espais, horaris, entrades, inscripcions i tràmits culturals.
- Conèixer les condicions d'ús dels espais culturals municipals.
- Presentar sol·licituds, propostes, queixes i suggeriments pels canals habilitats.
- Rebre resposta dins dels terminis establits.
- Accedir a la informació pública en els termes previstos per la normativa de transparència.

Deures de les persones usuàries

- Fer un ús adequat d'espais, equipaments i materials culturals municipals.
- Respectar les normes de funcionament, aforament, seguretat i convivència de cada activitat o espai.
- Tractar amb respecte el personal municipal, personal de sala, artistes i altres persones usuàries.
- Facilitar dades veraces quan siguin necessàries per a tramitar sol·licituds, reserves o inscripcions.
- Comunicar incidències que puguin afectar el funcionament del servei o la informació publicada.

Canals d'atenció

Regidoria de Cultura de l'Ajuntament d'Elx

- Adreça: Carrer Sants Metges, 3, 03203 Elx.
- Correu electrònic: cultura@elche.es.

- Web municipal: www.elche.es/cultura/.
- Agenda cultural: www.elxcultura.es.
- Informació i tràmits municipals: www.elche.es.

Els horaris, activitats, programació, venda d'entrades, inscripcions i condicions específiques hauran de consultar-se en els canals oficials, ja que poden variar per temporada, programació o necessitats del servei.

Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments podran presentar-se a través dels canals oficials habilitats per l'Ajuntament d'Elx i per la Regidoria de Cultura. Quan la qüestió plantejada no siga competència directa de l'àrea, s'orientarà la persona usuària cap a l'òrgan o entitat corresponent.

Revisió de la carta

Esta Carta de Servicis haurà de revisar-se, almenys, cada dos anys o quan es produïsquen canvis rellevants en l'organització, competències, canals d'atenció, servicis prestats o compromisos de qualitat.

Observació per a Transparència

Abans de la seua aprovació definitiva convé validar internament els terminis de resposta, els responsables de mesurament d'indicadors, els canals oficials de cada espai cultural i la periodicitat amb què es publicaran els resultats de compliment.