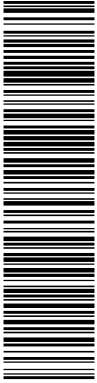
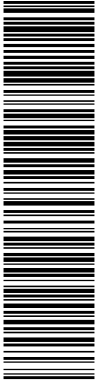


DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORES	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: 25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



# Carta de Servei Museus d'Esplugues de Llobregat

DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: <b>25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53</b> Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



## Introducció

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat pretén millorar la qualitat de vida de la seva ciutadania, satisfent les necessitats i expectatives de les persones usuàries dels serveis i construint una ciutat solidària, sostenible i activa. Tot això, amb la participació de la ciutadania i amb un ús eficient dels recursos.

Mitjançant les Cartes de Serveis, adreçades a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions, es donen a conèixer l'objecte, les característiques i els aspectes dels diferents serveis municipals; així com els estàndards mínims de qualitat dels mateixos, en els termes establerts a la Llei 19/2014, de 29 de novembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les cartes de serveis faciliten:

- El coneixement dels drets i obligacions de la ciutadania respecte el servei concret.
- Donar transparència a la gestió, permetent conèixer el grau de compromís respecte a la qualitat en la prestació dels serveis.
- L'establiment de canals de comunicació i de participació de la ciutadania.

Així, les Cartes de Servei s'articulen com un mitjà de comunicació, gestió i millora, i com un canal de participació i transparència de l'actuació pública.

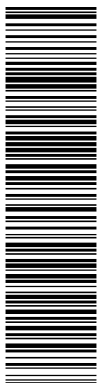
## Descripció del servei

Els Museus d'Esplugues de Llobregat són un servei cultural públic, de gestió directe de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, adscrit al Servei de Patrimoni Cultural, el qual s'integra en l'àmbit de Cultura i memòria històrica.

La Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus, reconeix que la preservació del patrimoni artístic, arqueològic, tècnic i científic de Catalunya és un element bàsic a l'hora de promoure'n el coneixement, l'estudi i la difusió entre la ciutadania, a fi de facilitar una millor comprensió de la natura, de la història i, en general, de la vida del país, i estableix que els museus en són les institucions responsables.

Són museus, als efectes d'aquesta Llei, les institucions permanents, sense finalitat de lucre, al servei de la societat i del seu desenvolupament, obertes al públic, que reuneixen un conjunt de béns culturals mobles i immobles, els conserven, els documenten i estudien, els exhibeixen i en difonen el coneixement per a la recerca, l'ensenyament i el gaudi intel·lectual i estètic i es constitueixen en espai per a la participació cultural, lúdica i científica dels ciutadans.

Prestacions de serveis incloses:



- **Disposar** d'àrees d'exposició permanents obertes al públic garantint l'accés a la ciutadania al seu patrimoni.
- **Conservar, documentar i estudiar** les col·leccions gestionades pels Museus d'Esplugues de Llobregat.
- **Difondre** les col·leccions gestionades a través de diferents programes de dinamització dirigits a diferents perfils de públics.

### Organització del servei

El servei de Museus d'Esplugues de Llobregat, dins l'organigrama municipal vigent, està adscrit al Servei de Patrimoni Cultural, el qual s'integra en l'àmbit de Cultura i memòria històrica-

### Forma de gestió

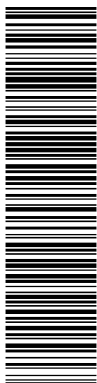
Aquest servei es presta a Esplugues de Llobregat de forma directa sense òrgan diferenciat.

### Identificació responsables de gestió

Directora del Servei de Patrimoni Cultural i Memòria Històrica  
Roser Vilardell i Tarruella  
[rvilardell@esplugues.cat](mailto:rvilardell@esplugues.cat)

### Estàndard de qualitat del servei

Estàndard	Indicadors	Fita anual
Garantir la visita individual a les exposicions dels museus en els horaris establerts i sota els preus estipulats.	Hores d'obertura anuals.  Número persones usuàries del servei a l'any.	Hores d'obertura mínimes l'any: 1200-1300 hores a l'any  Entre 5000 i 6000 persones individual a l'any
Disposar d'una oferta d'activitats pedagògiques destinades al públic escolar, i un servei de reserves de visites guiades per a diferents perfils de grups.	Número persones usuàries del servei a l'any.  Respondre en 24 h les sol·licituds de reserva d'activitats i visites als Museus d'Esplugues, dintre de l'horari d'atenció al públic.	Entre 1500-2000 persones en grup/any  Garantir el 95% de compliment dels terminis compromesos
Mantenir les col·leccions dels museus en les condicions de conservació preventiva adients.	Control climàtic de les col·leccions.	Buidatge i anàlisi de dades diàries cada 2 mesos.



Atendre i assessorar en treballs de recerca o investigacions sobre les col·leccions dels Museus d'Esplugues de Llobregat o temes vinculats.	Atendre les consultes en un màxim de 48h després de la seva rebuda, dintre de l'horari d'atenció al públic	Garantir el 95% de compliment dels terminis compromesos
Programar activitats i propostes culturals adreçades a diferents perfils de públics per donar a conèixer valor patrimonial dels museus.	Número persones usuàries del servei a l'any.  Publicació d'una agenda bimensual	Entre 3500 i 4000 persones usuàries /any  Elaborar 5-6 agendes/ any

### Condicions d'accés

Ens adrecem a la ciutadania en general, en totes les franges d'edat, i a col·lectius i associacions, tractant-se d'un servei públic.

#### Horaris d'obertura pública

*Museu Can Tinturé:*

De dimarts a divendres, de 17 a 20h  
Dissabtes, de 10 a 14h i de 17 a 20h  
Diumenges i festius, de 10 a 14h

Tancat tots els dilluns, el mes d'agost, i els dies 1 i 6 de gener, i el 25 i 26 de desembre.

Visites guiades tots els diumenges a les 12h

*Museu de Ceràmica La Rajoleta :*

Visites guiades els diumenges a les 11 i a les 13h.  
Altres horaris, prèvia concertació.

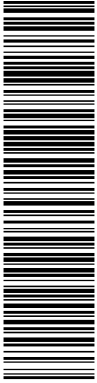
#### Preu de les entrades:

Pagament, en efectiu o targeta, de les taxes corresponents que es recullen a l'Ordenança fiscal núm. 23.

Excepte els dissabtes i els dies establerts com a portes obertes.

Es lliurarà comprovant d'autoliquidació de la taxa corresponent en format tiquet o carta de pagament.

DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORES	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: <b>25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53</b> Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



## Drets de les persones usuàries

Qualsevol persona usuària té els drets següents:

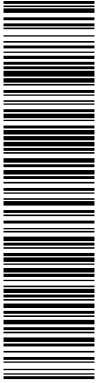
- Accedir als museus sense ésser discriminada per raons d'edat, raça, gènere, orientació sexual, religió, nacionalitat o classe social.
- Rebre informació sobre els drets i deures que comporta la utilització del servei.
- Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del museu mitjançant els mecanismes establerts per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- Participar en les activitats culturals programades pel museu.
- Ser tractada amb amabilitat, respecte i professionalitat.
- Sol·licitar informació sobre el fons patrimonial, el funcionament i el reglament del museu, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.
- Ser informades de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.
- Garantir que les dades personals proporcionades de manera voluntària als museus siguin tractades la legislació vigent (RGPD 2016/679)

## Deures de les persones usuàries

Són deures de les persones usuàries del museu:

- Respectar la legislació vigent de protecció i conservació de les peces exposades al museu.
- Fer-se càrrec del pagament de les taxes corresponents.
- Tractar al personal del museu i als usuaris i usuàries amb amabilitat i respecte.
- Avisar al personal del museu de qualsevol desperfecte en el fons, les instal·lacions, els equipaments o de qualsevol incident o fet que comporti perill per a les persones o béns del museu.
- Tenir cura i protegir els objectes personals. El Museu declina tota responsabilitat sobre els béns personals.
- Acomplir els horaris dels serveis.
- Mantenir una actitud correcta amb la resta de persones usuàries
- Respectar les normes elementals de convivència i civisme.
- Abstenir-se de:
  - Menjar, beure o fumar.
  - Malmetre o maltractar qualsevol dels béns mobles i immobles que integren el conjunt del Museu.
  - Canviar de lloc el mobiliari i els equipaments del Museu; obrir o tancar finestres i modificar els aparells de climatització.

DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: <b>25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53</b> Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



- Alterar l'ordre del museu o realitzar activitats que puguin molestar els altres usuaris o entorpir el funcionament normal de les instal·lacions.
- Entrar al museu amb joguines o vehicles recreatius (bicicletes, patins....) o animals de companyia (amb excepció dels gossos pigall).

- Acomplir el reglament del museu.
- Identificar-se amb la presentació del carnet d'identitat a petició del personal del museu.

### **Règim econòmic aplicable**

El règim pressupostari, econòmic financer, de comptabilitat, intervenció i control financer, serà establert per les bases d'execució del pressupost de l'exercici corresponent de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i demés disposicions vigents sobre aquestes matèries.

Els preus públics corresponents es recullen a l'Ordenança fiscal núm. 12. Annex, i núm. 23.

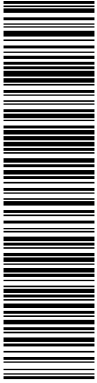
### **Vies de reclamació que es poden utilitzar**

- a) Mitjançant els canals de comunicació ordinària amb l'Ajuntament:
- Fent servir la bústia de queixes i suggeriments, accedint electrònicament a través del portal web municipal.
  - Presentant-les a qualsevol Punt d'Atenció a la Ciutadania de dilluns a divendres de 8.30 a 18:30h:
    - PAC CENTRAL. Plaça Santa Magdalena, 24
    - PAC CAN VIDALET: Carrer Verge de la Mercè, 1
  - Trucant al telèfon 900 300 082
  - Enviant un correu electrònic a la següent adreça:  
[ajuntament@esplugues.cat](mailto:ajuntament@esplugues.cat)
- b) Mitjançant la Interdisposició dels recursos administratius i/o contenciosos administratius que en cada cas correspongui, en atenció a la naturalesa de l'acte administratiu de què es tracti.

### **On adreçar-se en cas de demanar informació**

- a) Presencialment atendrem les seves sol·licituds d'informació i prestació de serveis a:

DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: <b>25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53</b> Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



Museus d'Esplugues de Llobregat  
c. de l'Església, 36  
08950, Esplugues

*Horari d'administració:*

Edifici La Masoveria  
De dilluns a divendres, de 9 a 14h

*Horaris d'obertura pública*

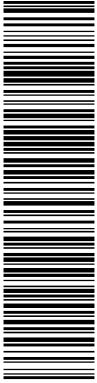
Edifici del Museu Can Tinturé:  
De dimarts a divendres, de 17 a 20h  
Dissabtes, de 10 a 14h i de 17 a 20h  
Diumenges i festius, de 10 a 14h  
Tancat tots els dilluns, el mes d'agost, i els dies 1 i 6 de gener, i el 25 i 26 de desembre.

- b) Telefònicament, a través dels següents telèfons de referència:  
Museus: Tel. 934700218  
Punt atenció al ciutadà: 900 30 00 82 / 93 371 02 66
- c) Per correu electrònic a l'adreça: [museus@esplugues.cat](mailto:museus@esplugues.cat)
- d) Electrònicament podeu presentar les vostres consultes a través de la Seu Electrònica/Tràmits/Tràmits generals/Instància general.

### Normativa aplicable

- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol
- 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)
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català
- Decret 289/1993, de 24 de novembre, sobre la composició i el funcionament de la Junta de Museus de Catalunya
- Decret 209/1998, de 30 de juliol, de desenvolupament de les competències de la Junta de Museus de Catalunya
- Decret 175/1999, de 29 de juny, de regulació de la Junta de Qualificació, Valoració i Exportació de Béns del Patrimoni Cultural de Catalunya
- Llei 49/2002, de 23 de desembre, de règim fiscal de les entitats sense finalitat i dels incentius fiscals al mecenatge.

DOCUMENT _Carta de serveis: Carta de serveis - 1218 /2020/2202	IDENTIFICADORES	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>DT22S-MJAKB-TUZZB</b> Data d'emissió: <b>25 de Setembre de 2020 a les 10:10:53</b> Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Secretari de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT .Signat 10/07/2020 08:12	ESTAT <b>APROVAT</b> 10/07/2020 08:12



- Decret 75/2009, de 12 de maig, de la garantia de la Generalitat per a obres d'interès cultural rellevant
- Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres i de creació de l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural

### Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Servei ha estat aprovada pel Ple municipal en data xxx de juliol de 2020.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys, o sempre que tingui lloc alguna de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Servei.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de noves prestacions i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment dels compromisos:

Directora del Servei de Patrimoni Cultural i Memòria Històrica  
Roser Vilardell i Tarruella  
[rvilardell@esplugues.cat](mailto:rvilardell@esplugues.cat)

Aquesta carta de servei té naturalesa reglamentària i el seu contingut és vinculant per a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i les persones usuàries poden invocar-les en via de recurs o reclamació.