

## CARTA DE SERVEI DEL MUSEU TORRE BALLDOVINA

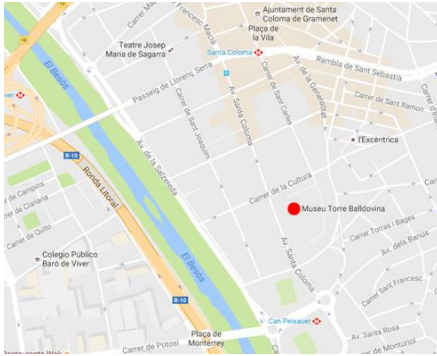
L'any 1986, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet destinà la Torre Balldovina, antiga edificació amb orígens a l'època del Romànic, com a seu del Museu Municipal, l'objectiu del qual és – des de la seva inauguració - conservar i enriquir el patrimoni colomenc, promoure el seu coneixement, l'ús social i l'accés per a convertir-lo en un instrument dinamitzador de la vida cultural de la ciutat.

El mateix any 1986, l'Ajuntament creà - alhora que el Museu i emplaçat en el mateix edifici de la Torre Balldovina - l'Arxiu Històric de la Ciutat. L'any 1995 es va inaugurar la darrera fase de restauració de l'edifici i s'amplià l'espai, que respon a les funcions i els serveis de l'actual Museu.

Un museu és, essencialment, un instrument del qual una societat es dota per tal de conservar la seva memòria col·lectiva. El Museu Torre Balldovina vol ser, també, un espai per a la trobada, el debat i la reflexió ciutadana, i una eina per a la informació, l'aprenentatge, la sensibilització i el gaudi dels seus visitants.

### 1. Identificació

Nom del servei	MUSEU TORRE BALLDOVINA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports, Cooperació i Solidaritat, dintre de l'Àrea de Cultura, Moviments Socials, Entitats Ciutadanes, Memòria Històrica i LGTBI.
Equip responsable	Ramón Sagués i Baixeras, director del Museu Torre Balldovina i arts plàstiques saguesbr@gramenet.cat  Jose Velasco Martínez, coordinador de Cultura velascomj@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Infància, Joventut, Esports bellvehiog@gramenet.cat
Adreça	Plaça de Pau Casals, s/n 08922 Santa Coloma de Gramenet
Com arribar-hi	<b>Amb transport públic</b> 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: 42, B14, B15, B18, B19, B20, B27, B30, B80, B84.



### 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, 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 dilluns a divendres de 9 a 14 h

Horari de consulta: hores convingudes

### Telèfon

93 385 71 42 / 93 466 09 74

Horari: de dimarts a divendres, de 9 a 14 h i de 18 a 20.30 h

### Web / adreça electrònica

[www.gramenet.cat/museutorreballdovina](http://www.gramenet.cat/museutorreballdovina)

[museutorreballdovina@gramenet.cat](mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat)

## 2.Missió i valors

La missió del Museu és la de 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, rigorositat, objectivitat, integritat, coherència, compromís, responsabilitat i transparència.

## 3.Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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 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 estiuers), 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.

Destinataris/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 93 385 71 42, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat, i pot requerir el pagament del servei de monitoratge. Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3661&amp;L=0%252Farticle%252F">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3661&amp;L=0%252Farticle%252F</a>

### 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, o conferències, destinades a tot tipus de públics.

Destinataris/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 publiciti l'activitat s'informarà de les característiques i les condicions per participar-hi. Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3655&amp;L=0articleHORARIOS">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3655&amp;L=0articleHORARIOS</a>

### 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 93 385 71 42, de dilluns a divendres de 9 a 14 h o per correu electrònic a l'adreça: <a href="mailto:museutorreballdovina@gramenet.cat">museutorreballdovina@gramenet.cat</a> . 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 <a href="http://www.activitum.cat">www.activitum.cat</a> . Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3650&amp;L=0%2Farticle%2F">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=3650&amp;L=0%2Farticle%2F</a>

### 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
Com sol·licitar el servei	Segons ho estableixin les bases de la convocatòria. Més informació a l'enllaç: <a href="http://museu.gramenet.cat/index.php?id=8723&amp;L=0%22">http://museu.gramenet.cat/index.php?id=8723&amp;L=0%22</a> .

### 3.6 Accés dels investigadors 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, afeccionats 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 als interessats en la cerca d'informació i la consulta dels fons del Museu.

Destinatari/s/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Cal concertar prèviament hora de consulta al telèfon 93 385 71 42, de dilluns 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 als interessats 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/s/àries	Ciutadania interessada
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 93 385 71 42, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El 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 <a href="http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf">http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/757700006.pdf</a> ).

### 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/s/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: <a href="http://museu.gramenet.cat/fileadmin/Files/museu/cap_iberic/Sollicitud%20Sala%20actes%202016%20actualitzat.pdf">http://museu.gramenet.cat/fileadmin/Files/museu/cap_iberic/Sollicitud%20Sala%20actes%202016%20actualitzat.pdf</a> . La sol·licitud emplenada es pot lliurar presencialment a la Consergeria del Museu, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El 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 <a href="http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf">http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf</a> ).

### 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/s/àries	Tota la ciutadania
Com sol·licitar el servei	Presencialment al mateix Museu; al telèfon 93 385 71 42, de dilluns a divendres de 9 a 14 h, o per correu electrònic a l'adreça: museutorreballdovina@gramenet.cat. El sol·licitant haurà d'abonar per l'adquisició d'alguns productes els preus públics vigents establerts a les ordenances municipals (Ordenança de Preus Públics núm. 8: Utilització de serveis culturals o de temps lliure <a href="http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf">http://oiac.gramenet.net/oiac/documents/803200005.pdf</a> ).

#### 4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/es i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir, com a mínim i dins del programa anual d'activitats, una exposició temporal sobre temàtica relacionada amb el passat i el present de la ciutat.	Nombre d'exposicions Grau de satisfacció	≥1 exposició temporal Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
Realitzar un mínim de 200 activitats educatives a l'any.	Nombre d'activitats. Grau de satisfacció.	≥200 activitats Grau de satisfacció ≥ 7 sobre 10.
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.	% de respostes de sol·licitud en el termini establert	90%
	% de resolucions en el termini establert	90%
Respondre les peticions de préstec temporal de peces en un termini màxim de 30 dies i resoldre-les en un termini màxim de 60 dies.	% de respostes de peticions de préstec en el termini establert.	90%
	% de resolucions de peticions de préstec en el termini establert	90%
Atendre les consultes sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica, en un termini màxim de 15 dies.	% de consultes ateses en el termini establert	90%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà 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'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos en cap cas donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es en la millora del servei

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 dels ciutadans i ciutadanes 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 <https://www.facebook.com/museu.torre.balldovina/>.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

El Museu Torre Balldovina posa a disposició dels seus usuaris 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 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. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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 Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic aquí.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal <http://www.gramenet.cat/lajuntament/oiac/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 desitgen a través del correu electrònic.

## 8. Normativa específica del servei

### 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.

### 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.

### 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.

### 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 deures dels ciutadans i ciutadanes**

### **9.1 Drets**

- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Museu.
- Ser informats dels requisits i les condicions en les quals es realitza qualsevol dels 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 dels ciutadans als serveis públics.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.

### **9.2 Deures**

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Ser respectuós i protegir el patrimoni present a la institució Museu.
- Tenir un comportament cívic.

## **10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui 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.

La persona responsable de la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Ramón Sagués i Baixeras, director del Museu Torre Balldovina i arts plàstiques.