



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

### CULTURA

## Biblioteca

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de facilitar tot tipus de coneixement i informació a les persones usuàries.

### Línies de servei

- o Material de préstec
- o Zona de lectura i d'estudi
- o Exposicions i tallers
- o Narració de contes
- o Cessió sala d'actes

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Biblioteca. Carrer de Clòsens, 65
- o **Telefònic:** 937926872
- o **Correu electrònic:** b.st.andreulla@diba.cat
- o **Correu postal:** Biblioteca. Carrer de Clòsens, 65  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o A accedir i consultar els fons i recursos d'informació de la Biblioteca.
- o A disposar d'un fons actualitzat i en bon estat.
- o A gaudir d'un servei de préstec gratuït per un màxim de 30 documents durant un període de 30 dies.
- o A l'atenció personalitzada en la formulació de consultes a diferents bases de dades, en novetats documentals i en la utilització de recursos documentals propis i externs ja sigui de forma presencial, telefònica o per correu electrònic.
- o Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.

#### Deures:

- o Respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles.
- o Fer un bon ús de les instal·lacions, equips i fons documentals.
- o A tenir cura dels documents en préstec i responsabilitzar-se de les despeses per reposició derivades d'un mal ús.
- o Respectar la normativa de propietat intel·lectual quant a còpia i reproducció de documents per a qualsevol dels mitjans que contempla la llei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Cultura i Festes; **Equip tècnic:** Manel Aires.

### Compromís de qualitat

- o Temps màxim resposta a preguntes: 3 dies.
- o Exposicions i tallers mínims: 4 any.
- o Sessions de narració de contes mínims: 1 mes en període escolar.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Cultura i Festes de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Museu - Arxiu

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega d'oferir i difondre una visió global de la història, de les característiques humanes i naturals o de la riquesa patrimonial del municipi.

### Línies de servei

- o Col·lecció permanent
- o Exposicions temporals
- o Organització de tallers i xerrades
- o Visites guiades (puntualment)
- o Assessorament en treballs de recerca

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Museu Arxiu. Carretera de Sant Vicenç, 14
- o **Telefònic:** 937929282
- o **Correu electrònic:** museuarxiu@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Can Caralt, Carretera de Sant Vicenç, 14

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuit

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o A accedir i visitar la col·lecció permanent i les exposicions temporals.
- o A gaudir d'un servei de visites guiades (puntualment).
- o Ser informats de les activitats programades.
- o Disposar d'unes condicions adequades de seguretat i higiene.
- o Presentar queixes o suggeriments sobre el funcionament dels serveis.

#### Deures:

- o Respectar els procediments establerts per a la utilització dels serveis disponibles.
- o Fer un bon ús de les instal·lacions i tenir cura dels objectes exposats.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res i col·laboradors/res del Museu-Arxiu.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Museu Arxiu; **Equip tècnic:** Lluís Albertí.

### Compromís de qualitat

- o Tallers i xerrades mínimes: 10 a l'any
- o Exposicions temporals mínimes: 8 a l'any
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.
- o Valoració a l'enquesta: mínim de 4 punts.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, el Museu-Arxiu de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Organització i promoció de festes populars

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de promocionar i organitzar el conjunt de festes tradicionals que tenen lloc al municipi amb l'objectiu de celebrar, al llarg de tot l'any, aquelles dates assenyalades per motius històrics, culturals, etc.

### Línies de servei

- o Carnaval
- o Sant Jordi
- o Sant Pere
- o Festes majors de La Minerva i de Sant Andreu
- o Patges i Reis
- o Concerts Can Caralt

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** cultura@ajllavaneres.cat
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#)
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Ser informat de les activitats programades.
- o Participar en les tasques de preparació i desenvolupament de les festes tradicionals.
- o Presentar queixes o suggeriments sobre el funcionament dels serveis.

#### Deures:

- o Fer un bon ús de l'espai públic ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)) i de les instal·lacions municipals.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Cultura; **Equip tècnic:** Laia Urgellès.

### Compromís de qualitat

- o Sessions mínimes comissió de festes: 1 a l'any.
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Cultura de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Promoció de les arts escèniques / Sortida al teatre

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de la difusió de les arts escèniques.

### Línies de servei

- Sortides a veure arts escèniques com teatre, dansa, òpera i màgia.

### Com sol·licitar-ho

- **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- **Digital:** consulta-ho [aquí](#)
- **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Consulteu el preu, en funció de l'obra i el trasllat en bus d'anada i tornada.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- Ser informats de les activitats programades.
- Presentar queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei.

#### Deures:

- Abonar el preu de l'entrada corresponent a la funció que s'hi vol presenciar i del bitllet de bus.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis a les Persones; **Unitat:** Cultura; **Equip tècnic:** Enric Font.

### Compromís de qualitat

- Accions de difusió locals mínimes: 7 any
- Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

### Avaluació del compliment

- Anualment, Cultura de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.