



Annex 1

**CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE CULTURAL CAN LLEONART**

1.- *Continguts:*

Nom del servei	CENTRE CULTURAL CAN LLEONART
<b>Descripció</b>	<p>Can Leonart és un punt de contacte permanent entre els propis ciutadans i entre els ciutadans i la cultura. Ha de ser en una cruïlla que hi conflueixi el camp social, el cultural i l'educatiu. Ha de ser social i educador afavorint el contacte entre les persones a partir de les diferents activitats Ha d'ajudar a integrar la vida del poble i fer-lo més pròxim i participatiu. Ha d'apropar la cultura a la persones d'Alella. Ha de pensar en "<i>Cultura</i>" en el seu sentit més ampli, no solament en la cultura acadèmica. Ha de pensar en qualitat.</p>
	<p><b>1.- Cursos i tallers</b> Can Leonart organitza cursos anuals, cursos trimestrals i cursos monogràfics. Aquest funcionament ens permet anar renovant els cursos trimestrals amb noves propostes, que faciliten la atracció i afirmació de nous públics.</p> <p><b>Coneixement</b> En aquest apartat trobem els cursos dedicats al món de la cultura, la ciència i les arts. Seguim programant cursos d'aquesta àrea amb noves propostes que creiem essencials per fomentar i estimular la reflexió i el pensament sobre temes universals o locals, de contextos temporals o geogràfics.</p> <p><b>Expressió</b> Tot i que també poden ser considerats com a eines, la seva finalitat va més enllà, ja que el seu objectiu és afavorir</p>



<p><b>Línies de servei</b></p>	<p>l'expressió personal, facilitar l'educació artística dels participants.</p> <p><b>Recursos</b> Són aquells cursos o tallers que podríem anomenar eines, ja que els coneixements que s'imparteixen serveixen per aprendre a realitzar o transformar alguna cosa.</p> <p><b>Salut i creixement personal</b> En aquest apartat programem cursos que, per les seves característiques afavoreixen el treball i coneixement personal. Són cursos que donen eines per equilibrar la relació entre el cos i la ment.</p> <p><b>Informàtica – Multimèdia - Fotografia</b> En aquests tallers el que es pretén és facilitar l'accés al llenguatge informàtic a totes aquelles persones que resten allunyades de les noves eines tecnològiques.</p> <p><b>Idiomes</b> Actualment s'imparteixen classes d'anglès, francès, italià i alemany. L'objectiu principal d'aquests cursos és reforçar l'expressió i la comprensió oral.</p> <p><b>Tast i cuina</b> Per organitzar els tallers de cuina comptem amb cuiners dels restaurants d'Alella, amb cuiners professionals i amb cuiners amateurs. Per organitzar els tasts comptem amb sommeliers de qualitat.</p> <p><b>2.- Tertúlies</b> Les tertúlies són un vehicle de transmissió de pensaments que permet facilitar i ampliar de forma molt àgil el ventall de coneixements. La programació de les tertúlies és totalment oberta, es poden tractar tot tipus de temes.</p> <p><b>3.- Sortides</b></p>
--------------------------------	---



	<p>L'objectiu de les sortides és, per una banda, conèixer espais, esdeveniments o activitats de qualitat que es fan fora d'Alella i que representen valors culturals, socials o de lleure. Per l'altra, afavorir les relacions personals.</p> <p><b>4.- Concerts</b> La programació musical del Centre Cultural està organitzada en tres cicles de tres concerts cadascun. "Ritmes a les Golfes" "Musiques de món" i "Música clàssica a prop teu" A partir de la tardor del 2019 els concerts que es portaven a terme en el Centre Cultural, passen a realitzar-se en l'Espai d'Arts Escèniques Casal d'Alella</p>
<b>Persones destinatàries</b>	La població en general i entitats, institucions i associacions locals interessades en els serveis que s'ofereixen.
<b>Canal de prestació i sol·licitud de serveis</b>	<p>Centre Cultural Can Lleonart Plaça Germans Lleonart, 1 08328 Alella Horari d'atenció al públic De dilluns a divendres de 8.30 a 13h De dilluns a dijous de 16.30 a 20h</p> <p>Mes informació Telèfon 93 540 40 24 <a href="http://www.alella.cat/canlleonart">www.alella.cat/canlleonart</a> <a href="mailto:canlleonart@alella.cat">canlleonart@alella.cat</a> <a href="https://www.facebook.com/centreculturalalella">www.facebook.com/centreculturalalella</a></p>
<b>Cost per l'usuari</b>	Les activitats del Centre Cultural tenen un preu públic aprovat per la Junta de Govern Local.
<b>Equip tècnic</b>	<p><b>Personal de l'Ajuntament</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Núria Sala, directora del centre</li><li>• Esther Jornet, personal administratiu</li></ul> <p><b>Personal extern</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marta Juan</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mireia Ballbé</li></ul>
<b>Unitat responsable</b>	Gerència Municipal
<b>Regidoria responsable</b>	Regidoria de Cultura
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<p>Teniu <b>dret</b> a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utilitzar els espais i participar en les activitats del Centre Cultural.</li><li>- Demanar informació als treballadors del Centre Cultural sobre les activitats que es realitzen així com qualsevol informació d'interès.</li><li>- Comunicar propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del Centre Cultural.</li><li>- Ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.</li></ul> <p>Heu de complir amb el <b>deure</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenir una actitud correcta: evitar sorolls, comportaments o activitats que interfereixin el bon funcionament dels serveis del Centre.</li><li>- Respectar les persones usuàries, el personal del Centre i el material.</li><li>- Comunicar qualsevol canvi en les seves dades: residència, telèfon o correu electrònic o dades bancàries.</li></ul>
<b>Compromisos de qualitat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incloure la perspectiva de gènere en la programació que ofereix Can Leonart.</li><li>2. Mantenir o incrementar el nombre d'usuaris respecte al període anterior.</li><li>3. Que Can Leonart tingui una valoració satisfactòria.</li></ol>



<b>Suggeriments, agraïments i queixes</b>	Enquesta de satisfacció ciutadana
<b>Vigència i revisió de la carta</b>	Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 30/12/2020 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. edició.

## 2.- *Sistema de seguiment de la Carta:*

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

### 2.1- *Indicadors associats als compromisos de qualitat*

<b>Compromisos</b>	<b>Nom de l'indicador</b>
1. Incloure la perspectiva de gènere en la programació que ofereix Can Leonart.	Nombre de cursos ofert per dones.
2. Mantenir o incrementar el nombre d'usuaris respecte al període anterior.	Nombre d'usuaris.
3. Que Can Leonart tingui una valoració satisfactòria.	Puntuació mitjana del grau de satisfacció dels usuaris.



**2.2- Fitxes dels indicadors seleccionats:**

<b>Anàlisi del nombre de cursos ofertats</b>	
Descripció	Comptabilitzar nombre de cursos realitzats per dones.
Font	Registre intern
Fórmula de càlcul	Nombre de cursos realitzats per dones.
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnic auxiliar
Persona responsable del seguiment	Direcció del Centre, Memòria del Centre
Valor esperat	$\geq 50\%$
Valor real	
Mesures correctores	En el cas de no obtenir els resultats esperats es farà un anàlisi més exhaustiu per identificar les causes.

<b>Anàlisi del nombre d'usuaris</b>	
Descripció	Comptabilitzar els usuaris del programa de socis i valorar si s'ha mantingut o s'ha modificat
Font	Programa de socis de Can Lleontart
Fórmula de càlcul	Nombre d'usuaris any N $\geq$ nombre d'usuaris any -1
Periodicitat	Anual



Persona responsable de la dada	Tècnic auxiliar
Persona responsable del seguiment	Direcció del Centre, Memòria del Centre
Valor esperat	$\geq 1$
Valor real	
Mesures correctores	En el cas de no obtenir els resultats esperats es farà un anàlisi més exhaustiu per identificar les causes.

<b>Grau de satisfacció de les activitats del Centre Cultural</b>	
Descripció	Com valoren les activitats programades els usuaris del Centre Cultura
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	Mitjana de puntuació de totes les enquestes
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Tècnic auxiliar
Persona responsable del seguiment	Direcció del Centre
Valor esperat	$\Rightarrow 7$
Valor real	
Mesures correctores	En el cas de no obtenir els resultats esperats es farà un anàlisi més exhaustiu per identificar les causes.