



Carta de Serveis

Regidoria de Cultura

Presentació

Des de l'Àrea de Cultura i Turisme de l'Ajuntament, incloent la Fundació Turismo Benidorm, hi ha la consciència que la programació i l'activitat turística han de compartir sinergies per enfortir-se mútuament.

La Regidoria de Cultura sempre entén que respondre a les demandes culturals i propiciar accions vinculades a l'àmbit de difusió de la cultura forma part del servei públic que l'administració local realitza. Servei que es converteix en deure cap als ciutadans de Benidorm, i que al seu torn es converteix en un instrument més per ampliar i millorar l'oferta turística excel·lent de sol i platja que té la nostra ciutat.



En la mesura de les possibilitats amb què compta aquesta Regidoria, en el passat i en les circumstàncies actuals, s'ha tractat de marcar i definir unes línies generals de cultura, amb la voluntat de servei públic d'atenció a la població resident i turista.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument al servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millore la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria de Cultura posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria de Cultura és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen al temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Regidoria de Cultura?

La Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Benidorm gestiona els recursos municipals relacionats amb la cultura i desenvolupa diferents activitats pensades per a tota la ciutadania i visitants del nostre municipi.

Té com a finalitat aconseguir una programació cultural de qualitat, digna de la ciutat cosmopolita que és Benidorm, atenent als aspectes culturals a la població resident i de la gran quantitat de persones que ens visiten de forma ocasional o en llargues estades.

Quina és la nostra visió de futur?

La Regidoria de Cultura pretén ser el referent municipal en matèria cultural, des d'on s'impulsen i coordinen les accions que permeten avançar en la igualtat d'oportunitats en l'àmbit cultural.

Es tracta d'establir una sèrie de programes de difusió cultural vinculats amb la pròpia ciutadania i turistes, elaborant un marc únic d'actuació que permet unificar les actuacions de difusió cultural posats en marxa per la Regidoria de Cultura, altres regidories i departaments de l'Ajuntament de Benidorm.

En resum, l'objectiu general de la Regidoria ha de ser el de situar la cultura al centre de la vida pública, reconeixent el seu potencial d'enriquiment de la persona, de canvi social, de motor econòmic i de projecció d'imatge del municipi.

Serveis que prestem

- Elaboració i difusió de fullets bimensuals amb l'oferta cultural de la pròpia regidoria.
- Oferir una àmplia programació amb actuacions de música en directe, teatre, exposicions, cinema, conferències, presentacions de llibres, recitals i altres activitats.
- Col·laboració i/o coproducció de cicles i exhibicions culturals.
- Fomentar la transmissió de la informació respecte a l'oferta cultural de l'Ajuntament de Benidorm a través de xarxes socials com facebook, twitter, directori de correu electrònic i web municipal.
- Difusió de l'agenda cultural a les llengües oficials de la Comunitat Valenciana mitjançant el programa de suport a la normalització lingüística.
- Desenvolupar activitats vinculades a oferir el suport a la dona en els aspectes de visibilitat i igualtat així com en els aspectes reivindicatius i de lluita contra la desigualtat i contra la violència de gènere.
- Elaboració del calendari festiu i activitats de cultura popular i tradicional.
- Ajuda a les associacions culturals locals mitjançant aportacions econòmiques, ajuda en infraestructura i recursos humans per a la realització de les seves activitats.
- Fomentar el desenvolupament de manifestacions culturals en llocs com carrers, places i platges.
- Foment i difusió de les arts plàstiques.

Compromisos i Indicadors

| Compromisos | Indicadors |
|--|--|
| 1. Estimular la demanda cultural a través de la informació i la gestió | Nombre total de seguidores per xarxa social Nombre de contactes (adreces electròniques) |
| 2. Potenciar la difusió cultural de l'Ajuntament de Benidorm | Nombre de fullets i de cartells Nombre de suport imprès per la ciutat |

| | |
|--|---|
| 3. Col·laborar amb altres Regidories | <p>Nombre total d'assistents a cada esdeveniment, residents o turistes</p> <p>Satisfacció de l'usuari</p> <p>Nombre d'incidències gestionades</p> <p>Nombre de felicitacions de l'esdeveniment</p> <p>Nombre de queixes després de l'esdeveniment</p> <p>Nombre de comentaris positius i negatius</p> |
| 4. Promoure la participació i l'assistència dels ciutadans, ciutadanes i dels turistes a la programació cultural | <p>Nombre d'assistents</p> <p>Indicadors curs Internacional de Música:</p> <p>Nombre d'alumnes matriculats/oients</p> <p>Nombre total de professorat</p> <p>Nombre de públic assistent als concerts</p> <p>Nombre de beques atorgades</p> |
| 5. Fomentar la programació cultural en espais ciutadans | Nombre d'activitats programades realitzades/cancel·lades |
| 6. Fomentar i difondre les arts plàstiques | Nombre d'exposicions |
| 7. Donar suport a la normalització lingüística | Nombre d'activitats en valencià |
| 8. Donar suport a les polítiques d'igualtat de gènere | Nombre total d'activitats organitzades |
| 9. Donar suport a associacions culturals locals | <p>Nombre de subvencions concedides per l'ajuntament a les associacions culturals locals</p> <p>Nombre d'activitats realitzades amb la col·laboració de l'ajuntament</p> |
| 10. Proporcionar una oferta complementària | Nombre d'activitats ofertades |
| 11. Mantenir el calendari festiu i d'activitats de cultura popular i tradicional | Nombre total d'activitats organitzades en cada celebració |
| 12. Organitzar la gestió interna del departament de cultura | <p>Nombre del personal destinat a la Regidoria de Cultura</p> <p>Tipus de perfil professional destinat a la Regidoria de Cultura</p> |
| 13. Organitzar la gestió de l'atenció als usuaris | Grau de satisfacció de l'administrat |

Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració.
4. Rebre informació administrativa real i veraç.
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.
6. Obtenir informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats del servei i per al seu exercici.
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria de Cultura formulant consultes, propostes o comentaris a través del correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria de Cultura proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici del dret de cada ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informe de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.

Horaris, localització i contacte

Regidoria de Cultura

Direcció: Plaza SSMM Reyes de España, 1. Tercera planta

03501 Benidorm (Alacant)

Horari: De Dilluns a Divendres 9.00 a 13.00 hores

Telf: 965 855 098 - 966 81 54 87

Correu electrònic: tculturabenidorm@gmail.com

Web: <http://www.benidorm.org/>