

Carta de servei Patrimoni Cultural



Definició del servei

Per al compliment de les finalitats, el Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols realitza diferents funcions, entre les quals destaquen, a mode orientatiu i no limitatiu, les següents:

- Conservar per a les generacions futures el patrimoni moble i immoble gestionat des del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Inventariar, documentar, restaurar i catalogar les col·leccions d'objectes i estructures conservades sota la gestió del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Estudiar i investigar sobre la història del passat de Sant Feliu de Guíxols.
- Ensenyar, de manera didàctica, l'evolució i història de les col·leccions d'objectes i estructures conservades sota la gestió del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Difondre la importància de Sant Feliu de Guíxols, del seu patrimoni i les col·leccions i fons del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Dinamitzar el servei oferint un ampli ventall d'activitats i propostes destinades a tot tipus de públic.
- Promocionar el Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols com a recurs turístic en diferents xarxes i rutes.
- Col·laborar amb diferents associacions i entitats que puguin estar vinculades d'alguna manera als programes plantejats pel Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Atendre i assessorar en les consultes que puguin arribar sobre els recursos patrimonials gestionats pel Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.



Organització del servei

Nom del Servei	Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols
Adscripció a l'organigrama	Àrea de Patrimoni Cultural
Adreça	Carrer Hospital, 25-35
Horari	Atenció a les oficines de 8:00 h a 15:00 h
Telèfons	972 82 15 75
Adreces electròniques	museuhistoria@guixols.cat , https://museu.guixols.cat/
Horaris d'atenció al públic per seus	https://museu.guixols.cat/visita.php



La prestació dels serveis

- Exposicions permanents

Descripció breu: El Museu d'història ofereix 3 seus amb exposició permanent:

Antic Hospital, "Una societat canviant"

Salvament Turó dels Guíxols "El salvament de naufrags"

Monestir, "El monestir i la vila" "Primers mil·lennis"

Destinatari: Aquest servei està destinat a tota la ciutadania

Règim econòmic: gratuït.

- Exposicions temporals

El Museu d'Història realitza anualment exposicions temporals de producció pròpia relacionades amb la història de la ciutat i de la Vall d'Aro així com exposicions de temes específics relacionats amb el fons patrimonial que custodia el Museu. També realitza exposicions temporals de les entitats col·laboradores del Museu d'Història o que tinguin vinculació amb la ciutat de Sant Feliu de Guíxols. Les exposicions es realitzen a la sala d'exposicions temporals de l'antic hospital.

Destinatari: Aquest servei està destinat a tota la ciutadania

Règim econòmic: gratuït

- Activitats

Les activitats del Museu d'Història es realitzen al llarg de tot l'any utilitzant totes les seus del Museu d'Història i altres espais de la ciutat, com en les rutes per la ciutat. Les activitats relacionades amb l'Espai del Metge i la Salut Rural es realitzen també en els municipis que formen la vall d'Aro. Es procura que les activitats siguin variades i diferents, atenent els diferents tipus de públic, sempre buscant qualitat i singularitat. La varietat d'activitats són diverses: tallers (familiars, medicinals, artístics,...), visites guiades (a les exposicions, literàries, musicades, gastronòmiques,...), espectacles, conferències, jornades, congressos, presentacions i projeccions, entre altres.

La temàtica sempre serà relacionada amb els temes d'història i societat de Sant Feliu de Guíxols i de la Vall d'Aro o relacionada amb les matèries que són específiques (patrimoni marítim i de salvament de naufrags, salut i medicina rural).

Destinatari: Aquest servei està destinat a tota la ciutadania (cada activitat pot estar sotmesa a unes normes d'accés).

Règim econòmic: tarifes segons preu públic aprovat, gratuïtat en aquelles que es consideri d'interès per la població.

Sol·licitud del servei: segons el tipus d'activitat es pot requerir inscripció prèvia segons els canals oficials del museu.

- Serveis pedagògics

La vessant educativa del Museu d'Història es contempla en totes les activitats que desenvolupa el museu, des de les exposicions, activitats i contempla l'educació al llarg de la vida.

Per als centres educatius s'ofereix l'oferta educativa regular "Museu i Escola" per a treballar les temàtiques del museu. Es desenvolupen visites dinamitzades, sortides, itineraris i tallers per a grups que van des d'educació infantil fins a les escoles d'adults.

Es desenvolupen els projectes col·laboratius "Tinc història" amb 1r. d'ESO i "Construir Història amb Memòria" amb 4t d'ESO dels centres de la ciutat.

Aquesta activitat es complementa, a nivell de ciutat, amb el projecte educatiu "Tallers d'història" que es desenvolupa de manera conjunta amb l'Arxiu municipal.

Pel que fa a l'àmbit universitari es té una relació molt estreta amb la Càtedra Dr. Martí Casals de medicina i salut en l'àmbit rural de la Universitat de Girona amb qui es desenvolupen actes de formació i seminaris vinculats a les recerques sobre l'evolució de la salut i de la medicina rural a Catalunya i a les comarques gironines en particular.

Puntualment també es desenvolupen projectes singulars com el Seminari anual de ceràmica negra amb l'Escola Massana Centre de Art i Disseny de Barcelona- UAB.

Destinatari: Aquest servei està destinat a tots els escolars, formació universitària i formació d'adults, tant de la ciutat com de la resta de territori de Catalunya.

Règim econòmic: servei de pagament segons preus públics, gratuït en aquells d'especial interès.

Sol·licitud del servei: necessita inscripció prèvia mitjançant els canals oficials del museu.

- Consultes patrimonials

El Museu d'Història ofereix un servei de consulta, assessorament i atenció a les persones investigadores, ciutadania i persones interessades sobre temes patrimonials. Línies d'assessorament:

- Consultes de fons patrimonials.
- Consultes biblioteca auxiliar del museu (presencial)
- Informació i assessorament bàsic en gestió del patrimoni arqueològic del municipi i dels bens catalogats
- Orientació a la recerca i informació històrica

Destinatari: Aquest servei està destinat a tota la ciutadania (investigadors, estudiants, particulars)

Règim econòmic: servei gratuït d'assessorament

Sol·licitud del servei: mitjançant els canals telemàtics del Museu. museuhistoria@guixols.cat



Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
Garantir l'obertura regular del museu durant l'any	Nombre de dies d'obertura del museu	Mantenir almenys una seu del museu obert 3 hores al dia, excepte els dilluns.
Oferir una programació estable d'exposicions temporals	Nombre d'exposicions temporals organitzades anualment	Realitzar un mínim de 2 exposicions temporals anuals.
Programar activitats culturals i de difusió vinculades al museu	Nombre d'activitats organitzades anualment	Realitzar un mínim de 12 activitats anuals.
Publicar amb antelació suficient la programació d'activitats del museu	Percentatge d'activitats publicades amb un mínim d'1 mes d'antelació	Publicar el 95 % de les activitats amb almenys 1 mes d'antelació.
Facilitar recursos pedagògics vinculats a les exposicions i activitats del museu	Percentatge d'activitats amb dossier pedagògic disponible	Disposar de dossiers pedagògics en el 95 % de les activitats escolars o educatives
Respondre les sol·licituds d'inscripció a activitats dins un termini adequat	Temps mitjà de resposta a les sol·licituds d'inscripció	Respondre les sol·licituds en un màxim de 2 dies hàbils.
Respondre les peticions de visites concertades dins un termini adequat	Temps mitjà de resposta a les peticions de visites	Respondre les peticions en un màxim de 7 dies hàbils

Respondre les consultes relacionades amb el fons del museu, el patrimoni, l'arqueologia o la recerca dins un termini adequat	Temps mitjà de resposta a les consultes especialitzades	Respondre el 95 % de les consultes en un termini màxim de 7 dies hàbils.
Atendre i resoldre les queixes i suggeriments de les persones usuàries dins un termini adequat	Percentatge de queixes i suggeriments contestades dins el termini establert.	Respondre el 95 % de les queixes i suggeriments en un màxim de 5 dies hàbils.
Facilitar mecanismes de participació i valoració del servei per part de les persones usuàries	Disponibilitat de sistemes de valoració i enquestes de satisfacció	Disposar de sistemes de valoració en el 100 % de les activitats obertes al públic.



Drets i deures dels usuaris

1. Teniu dret a:

- Qualsevol persona usuària té els drets següents:
- Accedir al Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols 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 o queixes sobre el funcionament del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols mitjançant els mecanismes establerts per l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols.
- Participar en les activitats culturals programades pel Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols.
- Ser tractada amb amabilitat, respecte i professionalitat.
- Sol·licitar informació sobre el fons patrimonial, el funcionament i el reglament del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.
- Ser informada 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 d'acord amb la legislació vigent.

2. Teniu el deure de:

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 del preu públic que s'hagi establert mitjançant la corresponent ordenança municipal reguladora.
- Tractar al personal del museu i als usuaris i usuàries amb amabilitat i respecte.
- Avisar al personal del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols 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 d'Història de Sant Feliu de Guíxols 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.
- Identificar-se amb la presentació del carnet d'identitat a petició del personal del Museu d'Història de Sant Feliu de Guíxols en cas que sigui necessari.



Presentació de suggeriments i queixes

El museu posa a disposició, fulls d'enquestes de satisfacció on es poden formular les queixes i suggeriments que el públic vulgui fer, en els cas d'incompliment dels compromisos d'aquesta carta de serveis.

A més, l'Àrea de Patrimoni Cultural ofereix mecanismes de participació pel desenvolupament i millora d'aquesta carta de serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions i queixes.

Canals per formalitzar la seva queixa, reclamació, proposta o suggeriment:

Presencialment a través d'una sol·licitud general a l'Oficina d'Assistència a la Ciutadania: plaça Mercat 1 d'Octubre, 6-9, 17220 Sant Feliu de Guíxols.

Telemàticament a través de la Seu Electrònica:

https://ciutadania.guixols.cat/tramit/Suggeriments-propostes-i-queixes_56

Per correu electrònic museuhistoria@guixols.cat, indicant clarament les circumstàncies que originen la queixa o el suggeriment.

L'Àrea de Patrimoni cultural de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols es compromet a contestar tota reclamació, queixa o suggeriment feta formalment en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva presentació. La resposta es farà pel mateix canal en què s'ha comunicat.



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment s'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi l'incompliment.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.



Seguiment i avaluació

Anualment es realitzarà un seguiment sobre els compromisos establerts en aquesta carta de serveis.

A partir de la valoració del compliment de compromisos:

1. Es prioritzarà la revisió dels casos en què no s'hagin assolit els compromisos, per mirar d'assolir-los durant l'anualitat següent.
2. Es revisaran els resultats positius i s'estudiarà la manera de millorar el nostre compromís



Règim econòmic

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta, excepte en aquelles activitats les quals estiguin subjectes a l'aplicació de les taxes o els preus públics que estiguin aprovats.