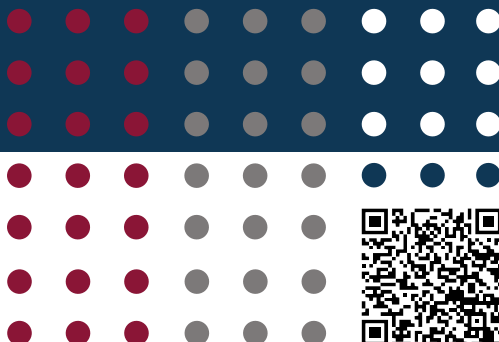


ZERBITZUEN KARTA

# EIBARKO UDALAREN KULTURA SAILA



# SARRERA

Eibarko Kultura Saila Eibarko Udalaren zerbitzua da eta arlo horretan Eibarko eta bailarako herritarren kultur nahiak asetzea du helburu, zenbait disziplina ezberdinetako programa aurrera eramanez eta ekipamenduak kudeatuz. Herriko jaiak eta kultur esparruan ematen diren dirulaguntzak ere Kultura Sailak kudeatzen ditu.

Zerbitzu-karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak eta horiek aurrera eramateko gure gain hartzen ditugun konpromisoak azaldu nahi dizkiegu hiritarrei. Hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin.

## MISIOA

Kultura Sailaren misioa Eibarko eta inguruko herritarrek kultura arloan dituzten nahiak asetzea da, kultura programa anitza eta parte hartzailea antolatuz eta kultura ekipamenduak kudeatuz. Horretarako, hainbat ekintza antolatzen ditugu gure lan-eremuan (arte plastikoak, musika, antzerkia, irudigintza eta jaiak). Herriko taldeekin elkarlanean ere egiten dugu lan.

## BISIOA

Eibarko Udala erreferente bat izatea kulturaren esparruan, kultur adierazpenen antolaketan, erakunde publikoen, pribatuen, kultur taldeen eta arte-sortzaileen arteko sinergiak aprobetxatzeko gaitasunagatik. Hiria gai izatea arte-sortzaile profesionalen sare bat sortzeko, eta, horrez gain, hiriko zein eskualdeko publiko finkatuak izatea.

## BALIOAK

**Izaera integratzailea:** era guztietako erabiltzaileentzako zerbitzuak eta informazio euskarri anitzak eskaintzea. Kultur programazioa anitza izatea.

**Aukera berdintasuna:** aukera-berdintasuna bermatzea zerbitzuan eta sarbidean, formatua zein delarik ere, irizpide komertzialak eta ideologikoak alde batera utzita.

● **Heziketarekiko konpromisoa:** herritarrek duten ikasteko premia eta beharrezana kontuan harturik, kultur programazioa heziketaren sostengu bilakatzea eta informazio-gizartearen alfabetatze beharra asetzea.

● **Izaera berritzailea:** berrikuntza teknologikoaren eta aldaketen moldaketan parte hartzea.

● **Parte-hartzea:** parte hartzeko kanalak ezartzea eskainitako programazio, jaietako egitarau eta zerbitzuetan.

## ARDURADUNAK

**ARDURADUN POLITIKOA:** Francisco Javier Lejardi Galarraga

**ARDURADUN TEKNIKOA:** José Luis González Blanco

## HAINBAT DATU

### PORTALEA

**Telefonoa:** 943 70 84 35 / 943 70 84 39 / **Faxa:** 943 70 84 36

**Helbidea:** PORTALEA eraikina, 1. solairua / Bista Eder, 10 - 1.a (20600 EIBAR)

**Helbide elektronikoa:** [kultura@eibar.eus](mailto:kultura@eibar.eus)

**Web-orria:** [www.eibar.eus/eu/kultura](http://www.eibar.eus/eu/kultura)

**Ordutegi arrunta** (urritik Sanjuanetara)

- astelehena - ostirala 9:00 - 21:30
- larunbata 10:00 - 13:30 / 16:00 - 21:00
- igandea 10:00 - 13:00 / 16:00 - 21:00

Erakusketa aretoa

- asteartea - igandea 18:30 - 20:30

## COLISEO ANTZOKIA

Sarrerren salmentaren ordutegia: SARREREN SALMENTA

### Zinemarako:

17:00etako emanaldia: ordubete lehenagotik leihatila zabalik. Gainerako emanaldiak: ordu erdi lehenagotik zabalik.

### Beste ikuskizunetarako:

Salmenta arrunta: ordubete lehenagotik leihatila zabalik.

Aldez aurreko salmenta: astelehen eta barikuetan, 17:30etik 19:30era.

Kutxabanken zerbitzu anitzeko kutxa automatikoak: edozein finantza-txartelek balio du (zuzeneko ikuskizunetarako bakarrik).

Internet bidez: Kutxabanken webgunea erabili behar duzu: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) (zuzeneko ikuskizunetarako bakarrik).

'Coliseoaren laguna': %30eko beherapena edozein ikuskizunetarako.

## PLANOA

**GPS Koordenatuak:** Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



# ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ZERBITZUA	EMATEKO ERA/ZEHAZTASUNAK
<b>ARRETA, INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kultur programazioa.</li> <li>• Antolatzen diren kultur jardueren informazioa.</li> <li>• Coliseoren Laguna txartela egiteko informazioa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Telefonoa</li> <li>• Web-orria / Internet</li> <li>• Posta elektronikoa</li> <li>• Gizarte-sareak</li> <li>• Ekultura aldizkaria</li> </ul>
<b>KULTUR PROGRAMAZIOA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antzerkia, Antzerki Jardunaldiak.</li> <li>• Coliseoko musika kontzertuak.</li> <li>• Portaleko kluba.</li> <li>• Erakusketak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Posta elektronikoa</li> <li>• Sarrerak</li> <li>• Gizarte sareak</li> </ul>
<b>KULTURA TALDEEN DIRULAGUNTZEN ESKAERA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herriko taldeek antolatzen dituzten ekitaldiatarako dirulaguntzak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Pegoran</li> </ul>
<b>IKASTAROAK ETA FORMAZIOA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margo eta Marrazki eskola.</li> <li>• Zeramika Eskola.</li> <li>• Musika Eskola.</li> <li>• Argazkigintza ikastaroak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aurrez aurre</li> <li>• Internet</li> <li>• Gizarte-sareak</li> </ul>

# GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
<b>INFORMAZIOA ETA ARRETA</b>	
<p>Erabiltzaileak modu egokian, abegikorrean eta profesionalean artatzea. Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 6 lortzea.</p>	<p>Erabiltzaileei egiten zaien inkestan bi galdera hauetan lortutako asetason-maila:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langile-bezero harremana (tratu, harrera...)</li> <li>• Informazio bilaketan jasotako laguntza</li> </ul>
<b>KULTUR PROGRAMAZIOA</b>	
<p>Kantitatea, kalitatea, pluralitatea eta egunerokotasuna kontuan izatea kultur programazioan. Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 6 lortzea.</p>	<p>Erabiltzaileei egiten zaien inkestan programazioari buruzko galderetan lortutako asetason-maila.</p>
<p>Hilero antolatzea antzerki-emanaldi bat helduentzat, antzerki- emanaldi bat umeentzat, kontzertu bi eta bi erakusketa gutxienez. Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 6 lortzea.</p>	<p>Urtean antolatzen diren ekitaldien kontaketa. Inkestak.</p>
<p>Kultur ekitaldiak zabaltzeko euskarri egokiak izatea, bai sare sozialetan, bai paperean, herritarrek kultur programazioaren informazio zehatza izan dezaten. Kultur gidarekin 1000 harpidedunengana heltzea. Facebooken 1300 jarraitzaile izatera heltzea. Eta Twitterren 1000etara.</p>	<p>Sare sozialetan ditugun jarraitzaileen kontaketa. Inkestak. Gure sare sozialetako partaidetza.</p>
<p>Kulturako eta jaietako ekitaldi guztietan segurtasuna bermatzea. Zero gertakari eskainitako kultura eta jaietako ekitaldietan.</p>	<p>Gertakarien erregistroa eta jarraipen-taula. Udaltzaingoarekiko koordinazioa.</p>

<b>KULTURAKO EKIPAMENDUAK</b>	
Zerbitzuak emateko gela eta ekipamendu egokiak eskaintzea, garbitasunaren eta erosotasunaren aldetik. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 6 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan instalazioari buruzko galderaren asetason- maila.
Gure ekipamenduetara etortzen diren pertsonen kopurua handitzea, betiere, jasangarritasunaren irizpidean oinarrituta, eta, batez ere, guregana hurbiltzen ez diren kolektiboak aintzat hartuta.	Urteko kontaketa. Kolektibo berrien presentzia.
Sarreak erosteko erraztasunak ematea: Internet, aurrez aurre... Kexen eta iradokizunen atalean, urtean 10 kexa baino gutxiago jasotzea.	Jasotako kexen erregistroa.
<b>KULTURAK KUDEATZEN DITUEN DIRULAGUNTZAK</b>	
Herriko kultur taldeek Kultura sailaren bidez izapidetzen dituzten dirulaguntzen tramitazioa erraztea. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Herriko kultura taldeei egingo zaizkien inkestetan jasotako iritziak.

## **KONPROMISOEN BETETZE-MAILA**

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak hiru urtez behin jaso eta aztertuko ditugu, eta behar diren ondorioak aterako. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratuko da.

## **AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK**

Hartutako konpromiso horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta hobetzeko ekintzak martxan jarriko dira, betiere konpentsatzeko neurriak gure esku badaude.

Zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla-eta konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, ahalik eta arinen hartuko dira beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

## **ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK**

- Adeitasunez, berdintasunez eta era pertsonalizatuan artatuak izatea.
- Eskatutako zerbitzuen informazioa euskaraz zein gaztelaniaz jasotzea.
- Datu pertsonalen eta pribatutasunaren konfidentzialtasuna bermatuta izatea, indarrean dagoen legearen arabera.
- Egoki ikusten duten edozein iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera aurkeztea.
- Eskaerak, idatziak edo komunikazioak aurkeztu izanaren ziurtagiria jasotzea.
- Entzunaldi tramitearen aurretik edozein unetan alegazioak egiteko eta dokumentuak aurkeztea.
- Pertsona interesdunek edozein momentutan jakitea zer egoeratan dauden dagozkien prozeduretako tramiteak.
- Konstituzioak eta legeek aitortutako bestelako eskubideak.

## **ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK**

- Errespetuz eta begirunez jokatzea Kultura Saileko, Portaleko eta Coliseoko langileekin eta beste erabiltzaileekin.



- Ezarritako ordutegiak errespetatzea.
- Kultura ekipamenduak egoki eta zuzen erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak errespetatzea.
- Gestioak eta tramiteak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- Norbere datuetan aldaketak egin badira, horien berri ematea datu-ba-sea gaurkotzeko: helbidea, telefono-zenbakia, ibilgailua, bankua edo helbideratzeko kontu-korrontea, jabetza berri bat, etab.

## **HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK**

Eibarko Kultura Sailaren zerbitzuak hobetzeko proposamenak izanez gero, herritarrek hainbat bide dituzte euren ideiak helarazteko:

- Hobekuntzaren bidean, hiru urtetik behin asebetetze inkestak banatuko dizkiegu erabiltzaileei zerbitzuaren inguruan duten iritzia jakiteko. Horrek ondorioak ateratzeko aukera emango digu eta, behar denean, neurriak hartzeko.
- Hala ere, edozein momentutan iradokizunak bideratu ahal dituzte aurkezten diren kanalak erabilita

## **IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO MODUAK**

- Iradokizunak aurkezteko bideak: Liburutegiko mostradoreetan, iradokizunetarako dauden buzoietan, telefonoz (943 70 84 35), e-postaz

(kultura@eibar.eus), edo bertako langileei jakinarazita. Inprimakia mostradorean eskatu ahal izango da.

- Eibarko udalaren webgunetik (<https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/> abisuak-kexak-eta-iradokizunak), 010 telefonora deituta edo Pegorara etorrita (Herritarren Zerbitzurako bulegoa)

## ARAUDIAK ETA LEGEAK

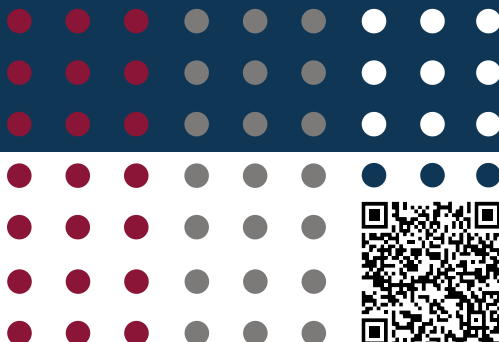
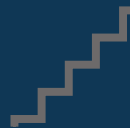
- Uztailaren 21eko 887/2006 Errege Dekretua, azaroaren 17ko 38/2003 Dirulaguntzen legea garatzen duena
- 10/2015 Legea, abenduaren 23koa, Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas Jarduerena
- 16/1985 Legea, ekainaren 25ekoa, Espainiako Ondare Historikoari buruzkoa
- Urtarrilaren 10eko 111/1986 Errege Dekretua, ekainaren 25eko Espainiako Onsare Historiokoari buruzko 16/1985 Legea partzialki garatzen duena
- 7/1990 Legea, uztailaren 3koa, Euskal Kultur Ondareari buruzkoa
- 23/2006 Legea, uztailaren 7koa, 1/1996 Errege Dekretu Legegileak, apirilaren 12koak, onetsitako Jabetza Intelektualari buruzko Legearen testu bategina aldatzen duena
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa 887/2206, uztailaren 21ekoa
- 624/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, autoreei beren lana jende oro sar daitekeen hainbat establezimendutan jartzeko maileguan uzteagatik aitortutako ordainsari-eskubidea garatzen duena

**“Klororik gabe eta % 100 paper birziklatuan inprimatua”.**

**2019**ko azaroan argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

# ÁREA DE CULTURA DEL AYUNTAMIENTO DE EIBAR



# INTRODUCCIÓN

El Área de Cultura es un servicio del Ayuntamiento de Eibar cuyo objetivo es satisfacer las necesidades culturales de los/as habitantes de Eibar y alrededores, ofreciendo un programa que abarque diversas disciplinas y gestionando adecuadamente los equipamientos. El Área de Cultura también gestiona las fiestas locales y las subvenciones que se conceden en el ámbito cultural.

Mediante esta carta de servicios queremos exponer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos en nuestro trabajo diario y los compromisos que adquirimos para llevarlos a cabo. Todo ello teniendo en cuenta la calidad con el objetivo de lograr una mejora continua.

## MISIÓN

La misión del Área de Cultura de Eibar es satisfacer las necesidades culturales de los ciudadanos y ciudadanas de Eibar y alrededores, organizando un programa plural y participativo y gestionando los equipamientos culturales. Para ello, organizamos un variado programa de actividades (artes plásticas, música, artes audiovisuales, artes escénicas y fiestas). También trabajamos coordinadamente con los grupos de la ciudad.

## VISIÓN

Lograr que el Ayuntamiento de Eibar sea un referente en el ámbito de la cultura, valiéndose para ello de su capacidad de aprovechar las sinergias en la organización de actividades culturales entre las entidades públicas y privadas, las distintas asociaciones culturales y los y las creadoras. A su vez, lograr que la ciudad sea capaz de crear una red de creadores/as profesionales, y, además, contar con un público fijo tanto de la ciudad como de la comarca.

## VALORES

**Carácter integrador:** ofrecer servicios para todo tipo de usuarios y utilizar diversos soportes y canales de información. Ofrecer una programación cultural plural y diversa.

**Igualdad de oportunidades:** garantizar la igualdad de oportunidades en el servicio y en la programación, cualquiera que sea el formato, obviando criterios comerciales e ideológicos.

**Compromiso con la educación:** teniendo en cuenta la necesidad de aprendizaje de la ciudadanía, convertir la programación cultural en apoyo de la educación y satisfacer la necesidad de alfabetización en la sociedad de la información.

**Carácter innovador:** tomar parte en la innovación tecnológica e ir adaptándose a los cambios.

**Participación:** establecer canales de participación en la programación, el programa de fiestas y en los servicios que se ofrecen.

## RESPONSABLES

**RESPONSABLE POLÍTICO:** Francisco Javier Lejardi Galarraga

**RESPONSABLE TÉCNICO:** José Luis González Blanco

## ALGUNOS DATOS

### PORTALEA

**Teléfono:** 943 70 84 35 / 943 708 439 / **Fax:** 943 70 84 36

**Dirección:** Edificio Portalea, 1. piso Bista Eder, 10 – 1. - 20600 EIBAR

**Correo electrónico:** [kultura@eibar.eus](mailto:kultura@eibar.eus)

**Página web:** [www.eibar.eus/es/cultura](http://www.eibar.eus/es/cultura)

**Horario de oficina** (de octubre a San Juanes)

- De lunes a viernes: 09:00-21:30
- Sábado: 10:00-13:30 / 16:00-21:00
- Domingo: 10:00-13:00 / 16:00-21:00

Sala de exposiciones

- Martes-domingo 18:30 -20:30

## TEATRO COLISEO

Horario de venta de entradas: VENTA DE ENTRADAS

### Cine:

Sesión de las 17.00: La taquilla se abre una hora antes. Las demás sesiones: media hora antes.

### Para otros espectáculos

Venta habitual: la ventanilla se abre una hora antes.

Venta anticipada: lunes y viernes, de 17:30 a 19:30

Kutxabank cajeros automáticos de múltiples servicios: sirve cualquier tarjeta financiera (solo para las actuaciones en directo).

Por Internet: mediante la página web de Kutxabank. [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) (solo para actuaciones en directo)

'Coliseoaren laguna': 30% de descuento para cualquier espectáculo.

# PLANO

**Coordenadas GPS:** Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



# SERVICIOS QUE OFRECEMOS

SERVICIO	MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES
<b>ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación cultural</li> <li>• Información sobre las actividades que se organizan.</li> <li>• Información para hacer la tarjeta "Coliseoaren laguna"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Página web / internet</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Revista Ecultura</li> </ul>
<b>PROGRAMACIÓN CULTURAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teatro, Jornadas de Teatro</li> <li>• Conciertos de música del Coliseo</li> <li>• Club de Portalea.</li> <li>• Exposiciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Entradas</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<b>PETICIÓN DE SUBVENCIONES DE ASOCIACIONES CULTURALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subvenciones para actividades organizadas por las asociaciones locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• En Pegora</li> </ul>
<b>CURSOS Y FORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuela de Pintura y Dibujo</li> <li>• Escuela de Cerámica</li> <li>• Escuela de Música</li> <li>• Cursos de Fotografía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial</li> <li>• Internet</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>

# NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA IMPULSAR LA CALIDAD	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO SE MIDEN)
<b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN</b>	
<p>Atender a los/las usuarios/as de manera respetuosa y profesional. Conseguir un 6 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción del usuario.</p>	<p>Nivel de satisfacción conseguido en estas dos preguntas hechas en la encuesta del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación trabajador-cliente (trato, atención...)</li> <li>• Ayuda prestada en la búsqueda de información</li> </ul>
<b>PROGRAMACIÓN CULTURAL</b>	
<p>Tener en cuenta la cantidad, calidad, pluralidad y actualidad en la programación cultural. Conseguir un 6 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción del usuario.</p>	<p>Nivel de satisfacción conseguido en las preguntas sobre la programación hechas a los/las usuarios/as.</p>
<p>Organizar como mínimo una representación teatral para adultos. Conseguir un 6 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción del usuario.</p>	<p>Nivel de satisfacción conseguido en las preguntas sobre la programación hechas a los/las usuarios/as.</p>
<p>Contar con soportes y canales adecuados para la difusión de las actividades, ya sea en las redes sociales, ya en papel, para que la ciudadanía tenga una información detallada. Llegar a 1.000 subscriptores con la guía cultural. Llegar a tener 1.3000 seguidores en Facebook. Llegar a 1.000 en Twitter.</p>	<p>Cómputo de los seguidores y seguidoras de las redes sociales. Encuestas. Participación en nuestras redes sociales.</p>
<p>Garantizar la seguridad en todos los actos culturales y festivos. Cero incidencias en los actos culturales y festivos organizados.</p>	<p>Registro de incidencias y tabla de seguimiento. Coordinación con La Policía Municipal.</p>



<b>EQUIPAMIENTOS CULTURALES</b>	
Ofrecer aulas y equipamientos adecuados para prestar los servicios, desde el punto de vista de la limpieza y la comodidad. Conseguir un 6 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción.	En la encuesta que realizan los usuarios y las usuarias, nivel de satisfacción de la pregunta sobre las instalaciones.
Aumentar el número de personas que utilicen nuestros equipamientos, basándonos en la sostenibilidad del servicio y teniendo en cuenta, sobre todo, los colectivos que no se acercan a nosotros.	Cómputo anual. Presencia de nuevos colectivos.
Dar facilidades para comprar entradas. Por Internet, presencialmente...  El objetivo es recibir menos de 10 quejas al año en el apartado de quejas y sugerencias.	Registro de quejas recibidas.
<b>SUBVENCIONES GESTIONADAS POR CULTURA</b>	
Facilitar la tramitación de las subvenciones de las asociaciones culturales locales. Conseguir un 8 en una escala de 0-10 en la encuesta sobre satisfacción.	Opiniones recabadas en las encuestas que se realizan a las asociaciones culturales locales.

## **NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Realizaremos el seguimiento del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos estableciendo diferentes indicadores. Los datos se recogerán cada tres años y se analizarán para extraer conclusiones.

La información de dicho seguimiento se publicará en la página web del Ayuntamiento.

### **MEDIDAS PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

En el caso de no poder cumplir alguno de los compromisos se analizarán las

razones y se pondrán en marcha medidas para mejorar el servicio, siempre que dichas medidas estén en nuestra mano.

En el caso de no poder cumplir los compromisos por razones ajenas al servicio, se tomarán de inmediato las medidas necesarias para que los usuarios no sufran perjuicio alguno

## **DERECHOS DE LOS/LAS USUARIOS/AS**

- Ser tratado/a con respeto, igualdad y de manera personalizada.
- Recibir información sobre el servicio en las dos lenguas oficiales.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales, siguiendo la legislación vigente.
- Presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que se considere adecuada.
- Recibir justificantes de peticiones, escritos o comunicaciones realizadas.
- Realizar alegaciones en cualquier momento antes del trámite de audiencia y presentar documentación.
- Saber en todo momento en qué fase se encuentran los trámites de los procedimientos en los que toman parte.
- Otros derechos reconocidos por la Constitución y las leyes.

## **OBLIGACIONES DE LOS/LAS USUARIOS/AS**

- Tratar con respeto a los/las trabajadores/as del Área de Cultura, de Portalea, del Coliseo y también a los/la demás usuarios/as.
- Respetar los horarios fijados.

- Utilizar correcta y adecuadamente los equipamientos culturales y respetar los espacios y los equipamientos.
- Facilitar los documentos y los datos necesarios para realizar las gestiones y los trámites.
- Si se han producido cambios en los datos personales, informar de ello para tener actualizada la base de datos. Dirección, número de teléfono, vehículo, banco o cuenta corriente domiciliada, nueva propiedad, etc.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En caso de tener propuestas para la mejora de los servicios del Área de Cultura, los/las ciudadanos/as tienen varios modos de hacer llegar las ideas.

- Con el fin de mejorar la calidad, cada tres años realizaremos encuestas a los y las usuarias para conocer su opinión. Ello nos dará la oportunidad de sacar conclusiones y de tomar medidas, cuando sea preciso.
- De todos modos, se podrán enviar sugerencias en cualquier momento, utilizando los canales que se presentan a continuación.

## SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Modos de presentar las sugerencias: En el mostrador de la biblioteca, en los buzones de sugerencias, por teléfono (943 70 84 35), correo electrónico ([kultura@eibar.eus](mailto:kultura@eibar.eus)), o comunicándolo a los/las trabajadores/as del área. Se podrá pedir el impreso en el mostrador.
- En la página web del Ayuntamiento de Eibar ([www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias](http://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias)), llamando al teléfono 010 o en Pegora (Oficina de Servicio a la Ciudadanía).

# NORMATIVAS Y LEYES

- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico
- Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- LEY 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público

**"Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro".**

Publicado en noviembre de **2019**.