



## SERVEI DE MUSEUS I PATRIMONI HISTÒRIC

### 1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

El Servei de Museus i de Patrimoni Històric de l'Institut Municipal Reus Cultura (IMRC), treballa, entre altres objectius, per la conservació del patrimoni material, del coneixement i de la difusió de la història de la ciutat de Reus i del seu entorn comarcal.

L'integra el Museu de Reus Salvador Vilaseca, que és un museu de territori que, a partir de la interpretació del llegat del passat, vol ser un referent d'identitat per a la ciutadania, tot mostrant la trajectòria i l'evolució de la societat reusenca, així com els seus personatges més representatius i les creacions artístiques i les fites més significatives que han forjat la personalitat de la ciutat.

El servei de Museus i de Patrimoni Històric i l'IMRC s'emmarca en les activitats i instal·lacions culturals i d'ocupació del temps lliure, definides per la legislació vigent com a competències municipals i juntament amb la competència de gestió del patrimoni historicoartístic, els Ajuntaments han d'exercir la funció d'instituir, reglamentar i mantenir els museus municipals.

L'Ajuntament de Reus, presta aquests serveis a través d'un organisme autònom local, l'Institut Municipal Reus Cultura.

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Institut Municipal Reus Cultura (IMRC)

NIF  
P9312501A

Adreça  
Cr. de Sant Joan, 27  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:  
Institut Municipal Reus Cultura  
Correu electrònic: [museu@reuscultura.cat](mailto:museu@reuscultura.cat)

### 1.3. Serveis que s'ofereixen

Els serveis que s'ofereixen deriven de l'objecte de desenvolupament de les tasques de documentació, conservació, restauració i de difusió i didàctica relacionades amb el patrimoni històric, artístic i cultural que conserva el Museu. Un patrimoni que s'enriqueix a partir de les noves incorporacions de peces, a través de les diferents modalitats d'adquisició (compra, comodats, donació, recerca) i sota els criteris de la política d'adquisicions que té el Museu.

- **manteniment de l'inventari i documentació** de tots els béns culturals que l'integren d'acord a les normes que marca la llei per tal que el fons pugui ser objecte de recerca, ensenyament, divulgació i gaudi.
- **garantir la protecció i la restauració dels seus fons** i, com a espais per a la participació cultural, **facilitar l'accés públic** i tot garantint la seguretat dels usuaris



- treballar en l'àmbit de la **divulgació** a través de les següents eines:
  - o **Exposicions de caràcter permanent**, amb les quals es dona a conèixer a l'usuari del Museu diferents visions, temàtiques i cronològiques, del passat reusenc: la prehistòria i el món romà, l'art i els seus artistes, l'evolució de la festa, la cultura de l'Oli, la producció de la ceràmica a Reus i els bombardejos de la Guerra Civil.
  - o **Exposicions de caràcter temporal**, permeten la dinamització del museu tot ampliant els coneixements cap al ciutadà dins l'àmbit del patrimoni. Es tracta d'exposicions programades en funció de l'interès cultural i de l'aportació de coneixements i del gaudi per al públic potencial del museu.
  - o **Activitats:**
    - Visites guiades i comentades als diferents espais expositius
    - Tallers didàctics temàtics
    - Conferències, cursos, jornades i presentacions
  - o **Accés al fons:** Servei de consulta del fons per a investigadors i estudiosos, préstec de caràcter temporal dels fons a altres institucions, servei d'obtenció de còpies de l'Arxiu d'Imatges.
  - o **Cessió d'ús d'espais:** Es preveu la possibilitat de la cessió d'ús temporal d'algunes dependències dels diversos espais dels que disposa, per activitats relacionades amb la difusió del Patrimoni i la seva dinamització

#### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'IMRC posa a disposició del servei els següents recursos i mitjans:

##### EQUIP HUMÀ

L'IMRC disposa del personal qualificat necessari per garantir les tasques bàsiques de conservació, restauració, documentació, administració i d'atenció al públic. En aquest sentit, l'institut compta amb tècnics amb la titulació necessària per desenvolupar aquestes tasques, dinamitzadors i responsables d'equipaments/ordenances.

##### ESPAIS EXPOSITIUS

- Museu de Reus Salvador Vilaseca: raval de Santa Anna, núm. 59  
L'edifici de l'antic Banc d'Espanya és la seu del Museu de Reus Salvador Vilaseca. L'any 1984 es va obrir al públic amb la instal·lació permanent de la col·lecció de prehistòria de Salvador Vilaseca.  
Actualment, a la planta baixa, hi ha dues sales d'exposicions temporals i a la primera l'exposició permanent de prehistòria i món antic. Setmanalment l'equipament està obert de dimarts a dissabte.
- El Centre de la Imatge Mas Iglesias: plaça de Ramon Amigó, núm. 1  
Equipament inaugurat l'any 2007 i que està dedicat a la preservació, l'estudi i la difusió del patrimoni visual, tant documental com artístic, que incorpora la Fototeca Municipal i la Cinemateca.
- Espai de la plaça de la Llibertat, núm. 13  
L'espai de la Plaça Llibertat ocupa els baixos d'un edifici. Fou inaugurat el 1961, per acollir els materials d'etnologia, art i arqueologia del Museu de Reus. Disposava



diverses exposicions permanents. Setmanalment l'equipament està obert de dimarts a dissabte.

- Espai de la Bòbila del Sugranyes (avinguda de Tarragona, 6V, Reus)

Es tracta d'un element arquitectònic bastit amb toves i maons, de planta circular i d'uns vint-i-tres metres de diàmetre, amb una xemeneia central – de dinou metres d'alçada–. S'hi fabricaven bàsicament maons, teules, rajoles i altres materials ceràmics similars per a la construcció. Actualment acull una petita mostra d'elements ceràmics i s'hi fan visites guiades. Aquest espai només és visitable amb cita prèvia.

- Espai del refugi antiaeri de la Patacada: plaça de la Patacada.

Aquest refugi fou bastit durant la Guerra Civil per a protegir la població de la zona dels atacs de l'aviació franquista. El projecte inicial consistia en quatre llargues galeries que feien cap a una sèrie de galeries interiors, disposades transversalment. Es preveia amb una capacitat per a 2.700 persones. És l'únic refugi públic del nucli urbà que es pot visitar en l'actualitat. Aquest espai només és visitable amb cita prèvia.

- Sales de reserva

L'IMRC compta amb diverses sales de reserva degudament preparades per acollir amb les millors condicions de conservació les diverses col·leccions patrimonials, en els seus edificis (plaça de la Llibertat, raval Santa Anna i Mas Iglesias edificis). També compta amb dos espais més com són un soterrani a la Patacada i una nau vora el Mercat del Camp, per ubicar-hi els objectes de gran volum.

- Altres recursos

L'IMRC compta amb diversos aparells per poder incidir i controlar la conservació i la seguretat del seus fons. En aquest sentit compta amb instruments de control de les condicions ambientals (termohigrògrafs), els sistemes de climatització per variar o mantenir les condicions ambientals i els luxímetres per a controlar la intensitat de la il·luminació sobre les peces. Els diversos espais de l'IMRC compten amb els sistemes de seguretat (antirobatori i antiincendis) amb detectors i sistemes de videovigilància.

### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir al Servei de forma presencial, telefònica o telemàtica:

#### **Museu de Reus Salvador Vilaseca**

Raval de Santa Anna, 59 – 43201 Reus

977 010 660 (telèfon general)

977 010 660 ext. 1473 (telèfon de concertació visites i tallers)

Web: [www.museudereus.cat](http://www.museudereus.cat)

Adreça electrònica: [museu@reuscultura.cat](mailto:museu@reuscultura.cat)

#### Horaris:

Els horaris d'obertura del Museu de Reus Salvador Vilaseca, es poden consultar a la web de l'organisme.



## 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació dels serveis, es reconeixen els següents drets i obligacions als usuaris del Servei:

Drets del ciutadà:

- A ser atesos amb respecte, tracte correcte i puntualitat.
- A ser informats dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions relatives al funcionament del servei.
- A que siguin ateses les seves consultes sobre els fons i a ser orientat en la recerca i informació que sol·liciti
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquesta Carta, contra l'actuació del professional referent o de la resta de personal.

Deures del ciutadà:

- Respectar les instal·lacions i fer-ne un bon ús.
- Respectar els materials que s'ofereixen i també els béns culturals, d'acord amb la normativa establerta per al seu estudi. Aquest oferiment de béns és adreçat a investigadors i a estudiosos.
- Respectar i acomplir les normativa establerta per al préstec temporals dels béns culturals de l'IMRC a altres institucions.
- Respectar i acomplir la normativa per a la realització de reportatges fotogràfics i filmacions, i per a l'obtenció de còpies de l'Arxiu d'Imatges.

## 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de Museus
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català

## 1.8. Tarifes dels serveis

Podeu accedir a les tarifes actualitzades del servei a la web de l'organisme <http://www.museudereus.cat>

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus i l'Institut Municipal Reus Cultura volen expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fa públic de forma explícita amb els seus ciutadans els compromisos de qualitat següents:

1. Termini gestió donacions i comodats: Gestionar les donacions i comodats a l'IMRC en un termini màxim de 30 dies des que s'inicia la gestió, com a mínim en el 80% dels casos.



Forma de càlcul:  
(Núm. donacions/comodats gestionats dins de termini/ Núm. total donacions/comodats gestionats) x 100

2. Sol·licituds de préstec de béns culturals: Respondre les sol·licituds de préstec de béns culturals per a exposicions temporals, en un termini màxim de set dies, com a mínim en el 80% dels casos.

Forma de càlcul:  
(Núm. sol·licituds registrades ateses dins de termini/Núm. total sol·licituds registrades) x 100

3. Compliment de la Programació anual d'exposicions temporals: Dur a terme com a mínim el 90% de les exposicions temporals previstes en la programació anual.

Forma de càlcul:  
(Núm. d'exposicions programades dutes a terme / total d'exposicions programades x 0,90) x100

4. Visites col·lectives i tallers: Atendre les demandes de visites col·lectives i tallers als diferents espais en un termini màxim de tres dies, com a mínim en el 80% dels casos.

Forma de càlcul:  
(Núm. demandes registrades ateses dins de termini / Núm. total demandes registrades) x 100

5. Consultes sobre fons i recerca: Atendre les consultes sobre els fons, orientació en la recerca i informació en un termini màxim de tres dies, com a mínim en el 80% dels casos.

Forma de càlcul:  
(Núm. de consultes registrades i ateses dins de termini / Núm. total de consultes) x 100

6. Revisió documental dels fons: Revisar anualment la documentació de com a mínim el 3% de les peces inventariades.

Forma de càlcul:  
(Núm. de peces revisades documentalment / Núm. total de peces inventariades x 0,03) x 100

## 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus i l'Institut Municipal Reus Cultura es comprometen en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Institut Municipal Reus Cultura publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, es realitzarà enquestes de satisfacció als usuaris dels serveis. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.



Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

### 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, s'avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, es respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

## 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a les oficines de l'Institut Municipal Reus Cultura
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - a la web del Museu de Reus
  - al Portal de Transparència de l'Institut Municipal Reus Cultura

## 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments en relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran tingudes en compte en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte al servei prestat i també respecte a la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - a través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciutadana](http://www.reus.cat/bustia_ciutadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits a la Carta de Serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta Carta.



**5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS**

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus. La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

**DILIGÈNCIA:** Per fer constar que la Carta de serveis del Servei de museus i patrimoni històric s'ha aprovat inicialment per acord del Ple de la Corporació en sessió de data 14 de maig de 2018.

El secretari general,

Jaume Renyer Alimbau