

## Carta de serveis

La Carta de serveis del Museu de L'Hospitalet és el document que descriu els nostres serveis i els nostres compromisos de qualitat.

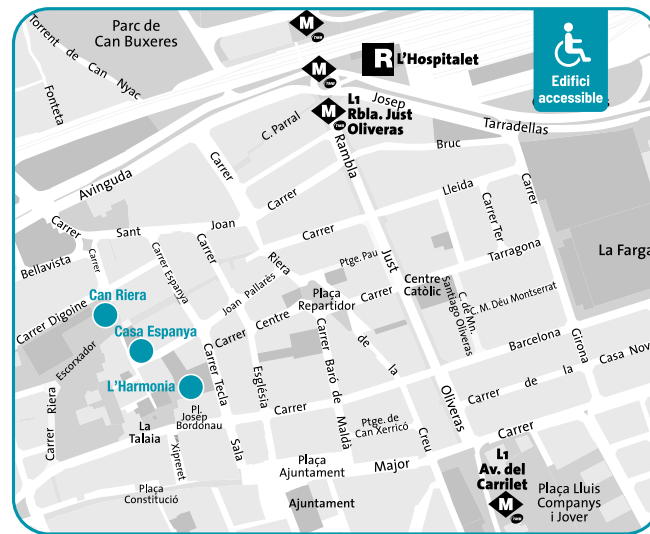
## Serveis que oferim

- Exposicions permanents.
- Exposicions temporals.
- Activitats socials i culturals.
- Serveis pedagògics.
- Beques L'Hospitalet.
- Suport a la recerca, la memòria democràtica i el patrimoni immoble.
- Cessió d'espais.
- Subvenció a obres en edificis declarats
- Tramitació de permisos d'obres en edificis declarats.

## Els compromisos de qualitat són:

1. Obertura d'un mínim de tres hores diàries, excepte els dilluns.
2. Comunicar mitjançant xarxes socials i físicament si hi ha algun problema amb l'obertura en el termini màxim d'una hora des del moment en el qual s'ha detectat la incidència.
3. Realitzar un mínim de 12 activitats l'any de les quals, com a mínim la meitat, seran els matins de cap de setmana.
4. Assegurar que el sistema d'inscripció telemàtic no presenta incidències que no estiguin justificades per qüestions alienes al servei.
5. Programar tallers i activitats dedicats a la història i l'art, en general i de L'Hospitalet, per a tots els nivells del sistema educatiu.
6. Posar a disposició de tots els grups escolars una enquesta de satisfacció en la qual la puntuació haurà de ser superior a 8 en el 80 % dels casos.

7. Assegurar que el sistema d'inscripció automatitzat d'auto-inscripció als centres educatius no presenta incidències que no estiguin justificades per qüestions alienes al servei.
8. Fer, com a mínim, una convocatòria anual de les beques L'Hospitalet.
9. Publicar, com a mínim al web i en el termini màxim d'un mes, el resultat dels treballs de recerca respectant l'autoria i la integritat del treball.
10. Donar resposta a les peticions de suport a la recerca, memòria i patrimoni en un màxim de 48 hores.
11. Habilitar l'accés als fons o als materials en un màxim de dues setmanes.
12. Donar resposta a les peticions de cessió d'espais en un màxim de 48 hores facilitant un imprès per tal que el peticionari concreti les seves necessitats.
13. Acceptar o denegar la petició d'espai a les 48 hores d'haver rebut l'imprès de necessitats tècniques.
14. Fer, com a mínim, una convocatòria anual de subvencions a obres en edificis declarats.
15. Resoldre la convocatòria de subvenció a obres en edificis declarats en un màxim de dues setmanes un cop acabat el termini de presentació.
16. Realitzar l'informe de tramitació de permisos d'obres en edificis declarats en un màxim de 15 dies.
17. Millorar o, com a mínim, mantenir la valoració base obtinguda en els mecanismes que s'habilitin per mesurar la percepció ciutadana dels serveis.



## Més informació:

[www.museul-h.cat](http://www.museul-h.cat)

## Com pots donar la teva opinió?

Per formular queixa o suggeriment utilitzeu el següent canal: <https://seuelectronica.l-h.cat>

Ajudeu-nos a millorar responenent aquesta enquesta:



## Horaris habituals

### Casa Espanya

Carrer de Joan Pallarés, 38  
De dimarts a divendres de 17 a 20 h.  
Dissabtes i diumenges d'11 a 14 h.  
Dilluns i festius tancat.  
Accés lliure.

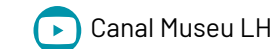
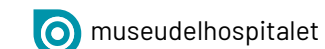
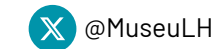
### L'Harmonia

Plaça de Josep Bordonau i Balaguer, 6  
De dimarts a divendres de 10 a 14 h i de 17 a 20 h.  
Dissabtes i diumenges d'11 a 14 h.  
Dilluns i festius tancat.  
Accés lliure.

### Can Riera

Serveis tècnics del Museu  
Carrer de la Riera de l'Escorxador, 17  
De dilluns a divendres de 9 a 14 h.  
Tel. 93 403 61 10

Correu electrònic: [cultura.museul-h.cat](mailto:cultura.museul-h.cat)  
Més informació: [www.museul-h.cat](http://www.museul-h.cat)



# Museo de L'Hospitalet

Carta de servicios:  
compromiso con la ciudadanía



## Carta de servicios

La Carta de servicios del Museu de L'Hospitalet es el documento que describe nuestros Servicios y nuestros compromisos de calidad.

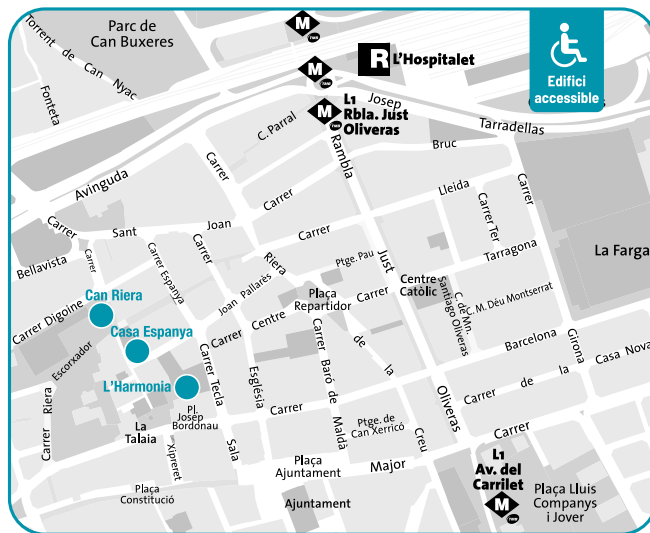
## Servicios que ofrecemos

- Exposiciones permanentes.
- Exposiciones temporales.
- Actividades sociales y culturales. Servicios pedagógicos.
- Becas L'Hospitalet.
- Apoyo a la investigación, la memoria democrática y el patrimonio inmueble.
- Cesión de espacios.
- Subvención a obras en edificios declarados.
- Tramitación de permisos de obras en edificios declarados.

## Compromisos de calidad

1. Apertura de un mínimo de tres horas diarias, excepto los lunes.
2. Comunicar mediante redes sociales y físicamente si hay algún problema con la obertura en el plazo máximo de una hora desde el momento en el cual se ha detectado la incidencia.
3. Realizar un mínimo de 12 actividades al año de las cuales, como mínimo la mitad, serán por las mañanas del fin de semana.
4. Asegurar que el sistema de inscripción telemático no presenta incidencias que no estén justificadas por cuestiones ajenas al servicio.
5. Programar talleres y actividades dedicados a la historia del arte, en general y de L'Hospitalet, para todos los niveles del sistema educativo.
6. Poner a disposición de todos los grupos escolares una encuesta de satisfacción en la cual la puntuación deberá ser superior a 8 en el 80 % de los casos.

7. Asegurar que el sistema de inscripción automatizado de autoinscripción para los centros educativos no presenta incidencias que no estén justificadas por cuestiones ajenas al servicio.
8. Hacer, como mínimo, una convocatoria anual de las becas L'Hospitalet.
9. Publicar, como mínimo en la web y en el plazo máximo de un mes, el resultado de los trabajos de investigación respetando la autoría y la integridad del trabajo.
10. Dar respuesta a las peticiones de apoyo a la investigación, memoria y patrimonio en un máximo de 48 horas.
11. Habilitar el acceso a los fondos o a los materiales en un máximo de dos semanas.
12. Dar respuesta a las peticiones de cesión de espacios en un máximo de 48 horas facilitando un impreso para que el peticionario concrete sus necesidades.
13. Aceptar o denegar la petición de espacio a las 48 horas de haber recibido el impreso de necesidades técnicas.
14. Hacer, como mínimo, una convocatoria anual de subvenciones a obras en edificios declarados.
15. Resolver la convocatoria de subvención a obras en edificios declarados en un máximo de dos semanas una vez finalizado el plazo de presentación.
16. Realizar el informe de tramitación de permisos de obras en edificios declarados en un máximo de 15 días.
17. Mejorar o, como mínimo, mantener la valoración base obtenida en los mecanismos que se habiliten para medir la percepción ciudadana de los servicios.



## Más información:

[www.museul-h.cat](http://www.museul-h.cat)

## ¿Cómo puedes dar tu opinión?

Para formular quejas o sugerencias, utiliza el siguiente canal: <https://seuelectronica.l-h.cat>

Ayúdanos a mejorar respondiendo a esta encuesta:



## Horarios habituales

### Casa Espanya

C. de Joan Pallarés, 38

De martes a viernes de 17 a 20 h.

Sábados y domingos de 11 a 14 h.

Lunes y festivos cerrado.

Acceso libre.

### L'Harmonia

Pl. de Josep Bordonau i Balaguer, 6

De martes a viernes de 10 a 14 h i de 17 a 20 h.

Sábados y domingos de 11 a 14 h.

Lunes y festivos cerrado.

Acceso libre.

### Can Riera

Servicios técnicos del Museu

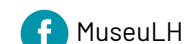
C. de la Riera de l'Escorxador, 17

De lunes a viernes de 9 a 14 h.

Tel. 93 403 61 10.

Correo electrónico: [cultura.museu@l-h.cat](mailto:cultura.museu@l-h.cat).

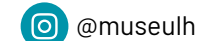
Más información: [www.museul-h.cat](http://www.museul-h.cat)



MuseuLH



@MuseuLH



@museulh



[museudelhospitalet](http://museudelhospitalet)



Canal Museu LH

# Museu de L'Hospitalet

Carta de serveis:  
compromís amb la ciutadania

