

Carta de Serveis

Museu Nacional d'Art de Catalunya

Contingut

1. Dades identificatives de la carta.....	4
2. Organització i forma de gestió dels serveis	4
2.1. Qui som?	4
2.2. Què fem?.....	4
2.3. Com ho fem?	6
2.4. Oficines i centres	6
3. Els nostres serveis.....	7
3.1. Els nostres serveis.....	7
3.2. Condicions d'accés i requisits generals	7
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	7
3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis	7
3.5. Relació dels serveis principals	8
3.6. Normativa aplicable	9
4. Els nostres compromisos de qualitat	10
Servei 1. Col·lecció permanent	10
Servei 2. Exposicions temporals	10
Servei 3. Activitats culturals i educatives.....	10
3.1. Activitats culturals.....	10
3.2. Activitats educatives	10
Servei 4. Biblioteca i Arxiu	11
4.1. Biblioteca.....	11
4.2. Arxiu	11
Servei 5. Publicacions.....	11
Servei 6. Web i comunicació digital.....	11
6.1. Web.....	11
6.2 Comunicacions digitals	11
Servei 7. Atenció al visitant.....	11
5. Drets i deures.....	12
5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis.....	12
5.2. Mesures de compensació o reparació	12

5.3.	Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública.....	12
------	--	----

6.	Consultes, queixes i suggeriments	13
-----------	--	-----------

7.	Seguiment i avaluació de la carta	14
-----------	--	-----------

7.1.	Indicadors i instruments d'avaluació	14
------	--	----

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació..... 14

Indicadors principals	14
-----------------------------	----

1. Col·lecció permanent..... **Error! No s'ha definit el marcador.**

2. Exposicions temporals..... **Error! No s'ha definit el marcador.**

3. Activitats culturals i educatives

Error! No s'ha definit el marcador.

4. Biblioteca i Arxiu

Error! No s'ha definit el marcador.

5. Publicacions

Error! No s'ha definit el marcador.

6. Web i comunicacions digitals..... **Error! No s'ha definit el marcador.**

7. Atenció al visitant:

Error! No s'ha definit el marcador.

7.2.	Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	15
------	---	----

7.3.	Ajudeu-nos a millorar	15
------	-----------------------------	----

8.	Versions de la carta de serveis i material de difusió complementari	16
-----------	--	-----------

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis recull els serveis que ofereix el Museu Nacional d'Art de Catalunya, els compromisos de qualitat que assumeix i les vies per presentar suggeriments i queixes. Aquesta carta de serveis s'ha aprovat per mitjà de la Resolució **XX**, de data **XXXX**, del Departament de **XXXX** (DOGC núm. **XXXX**, de ...). El text es pot consultar a: [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/\[especificar l'enllaç a la Resolució publicada\]](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/[especificar l'enllaç a la Resolució publicada]). L'òrgan o entitat responsable d'aquesta carta de serveis és el Museu Nacional d'Art de Catalunya.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1 Qui som?

El Museu Nacional d'Art de Catalunya és responsable de la prestació dels serveis inclosos en aquesta carta i de la seva gestió. <https://web.gencat.cat/ca/generalitat/com-ens-organitzem/adreces-i-telefonos/detall-adreces-i-telefonos?objectID=2404>

El Museu Nacional d'Art de Catalunya és un consorci amb personalitat jurídica pròpia i independent de la dels seus membres, constituït per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i, des de 2005, per l'Administració General de l'Estat.

Aquest organisme forma part del sector públic institucional de l'Administració de la Generalitat i té la forma d'organisme autònom de naturalesa pública i caràcter administratiu, que està adscrit al Departament de la Generalitat competent en matèria de cultura.

Es va aprovar la seva creació amb el Decret 51/1991, 4 de març, dels Estatuts del Patronat del Museu Nacional d'Art de Catalunya. <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=68162>

Es regeix pels estatuts aprovats per Acord del Govern de la Generalitat de Catalunya de 14 de març de 2006 (DOGC núm. 4625, de 3.5.2006) i modificats per Acord del Govern GOV 151/2016, de 22 de novembre de 2016 (DOGC núm. 7254, de 24.11.2016).

El Patronat és l'òrgan màxim de govern del museu. En formen part, a més dels representants de les administracions consorciades i de la direcció del museu, representants de persones i entitats privades que contribueixen a la consecució dels objectius del Museu Nacional d'Art de Catalunya.

El Museu Nacional d'Art de Catalunya consta d'una direcció, una administració-gerència, un cap de col·leccions i nou àrees d'organització (Restauració i Conservació Preventiva; Registre i Exposicions; Centre de Recerca i Coneixement; Museografia; Acció Comunitària, Programes Públics i Comunicació; Desenvolupament; Serveis Jurídics i Secretaria General; Infraestructures i Serveis Generals, i Gestió). Compta també amb Premsa, Responsabilitat Social i Coordinació de Projectes i Seguretat.

2.2 Què fem?

El Museu Nacional d'Art de Catalunya, com a ens públic, té la missió de potenciar l'ús social i educatiu per esdevenir un espai de coneixement, debat, vincle social i participació, i posar el coneixement, la seva col·lecció i els seus recursos al servei del públic.

El museu té la voluntat de mostrar l'expressió artística catalana sense límits cronològics i, alhora, generar nou coneixement, fruit de la recerca i el treball amb altres institucions.

La programació del museu, en la seva vocació de servei públic, està enfocada a l'obertura a nous públics; l'impuls del coneixement i la recerca, i una major projecció nacional i internacional de la institució.

Els òrgans de govern del Museu Nacional d'Art de Catalunya han aprovat el document Estratègia i Pla d'Acció 2019-2022/2029, que defineix els eixos en els quals se centra l'estratègia i el pla d'acció del museu fins 2029:

- Dimensió social: accessibilitat, inclusió i sostenibilitat
- La col·lecció: nous relats, creixement i difusió
- Coneixement, educació i experiències
- Rellevància i projecció
- Governança, organització i finançament

<https://www.museunacional.cat/ca/missio-i-estrategia>

- Dimensió social: accessibilitat, inclusió i sostenibilitat

Un museu per a tothom. El museu com a plaça pública

El museu té sentit quan és ple de visitants, està estretament relacionat amb la comunitat i orientat al bé comú. Partint de la seva missió com a generador de coneixement, la condició de servei públic és essencial per tal de dotar de sentit la institució. Per aquest motiu, serà estratègic en els propers anys desenvolupar un conjunt de programes destinats a garantir el paper i la dimensió social del museu. Es tracta del gran repte pendent, aconseguir un ús intensiu del museu per part de la societat –quasi un 70 % n'és absent– i dotar-lo de plena legitimitat en aquest aspecte, assumint nous rols com a agents d'inclusió i de transformació social.

- La col·lecció: nous relats, creixement i difusió

Nous relats, creixement i difusió

La col·lecció és el nucli del museu, allò que el defineix i el fa únic i diferent de qualsevol altre. Un eix estratègic cabdal és potenciar-la al màxim en totes les seves dimensions i per a la major audiència possible.

«Ets benvingut/da a parlar en el museu i escoltarem el que hagis de dir.» (Equip del museu)

- Coneixement, educació i experiències

Museu connector. Museu digital

La generació de coneixement i la funció educativa en el sentit més ampli són inherents a la missió del museu. La gran transformació viscuda en els darrers anys –encara en marxa– que ha desplaçat la tendència dels museus a concentrar principalment la seva atenció en

l'objecte per passar a situar-la en el subjecte –els visitants, la ciutadania– condiciona tota la dimensió educadora i de generació de continguts del museu.

«La rellevància no depèn del que és tendència ni del que està de moda. És una qualitat de l'art que ens convida a comprendre més profundament, a emocionar-nos i a obrir converses.» (Nina Simon, 2016)

- Rellevància i projecció

Un museu més conegut i més visitat

El Museu Nacional ha incrementat de manera molt notable la seva rellevància i visibilitat en els darrers anys, tant a Barcelona i a Catalunya com en l'àmbit internacional, però té un ampli marge per recórrer i seguir millorant en aquest aspecte. L'impacte del museu va més enllà del nombre de visitants i del major o menor èxit de projectes concrets, i cal avaluar-lo per la seva notorietat i legitimitat social i cultural. Forma part també de la seva projecció la capacitat de ser un agent actiu i relacionat amb la societat de la qual forma part, que generi debats, diàlegs i participació a través dels programes tant en el propi museu com en el seu entorn.

«Un museu que sigui referent cultural de la ciutat i del país.» (Equip del museu)

- Governança, organització i finançament

Estructures i mitjans propis d'un Museu Nacional. Excel·lència de l'organització

Per tal d'aconseguir els objectius plantejats en aquest pla és necessari afrontar una transformació significativa de l'organització del museu i del seu marc jurídic actual, que li permeti desenvolupar al màxim el potencial i estar en igualtat de condicions amb els seus homònims europeus i internacionals, amb els quals ja comparteix espais de treball i cooperació.

2.3 Com ho fem?

L'estructura organitzativa del museu està centralitzada a l'entorn de tres àmbits: un curatorial i relacionat amb la col·lecció d'obres d'art, un segon àmbit vinculat a les audiències i la comunicació, i un tercer àmbit relacionat amb la gestió i organització interna.

El museu es gestiona gràcies a recursos públics provinents de les tres administracions consorciades, així com per ingressos propis generats per visitants i cessió d'espais, en un model de finançament mixt, tot i que amb majoria de fons públics.

2.4 Oficines i centres

-Òrgan prestador principal: <https://web.gencat.cat/ca/generalitat/com-ens-organitzem/adreces-i-telefonos/detall-adreces-i-telefonos?objectID=2404> (fitxa SAC)

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

El Museu Nacional d'Art de Catalunya ofereix els serveis següents:

- Servei 1: Col·leccions permanents
- Servei 2: Exposicions temporals
- Servei 3: Activitats culturals i educatives publicacions
- Servei 4: Biblioteca i Arxiu
- Servei 5: Publicacions
- Servei 6: Web, xarxes socials i butlletins digitals
- Servei 7: Atenció al visitant

3.2. Condicions d'accés i requisits generals

L'accés als serveis és universal, és a dir, obert a tota la població i sense condicions específiques. A més, el servei 4 té condicions específiques, que s'expliquen juntament amb la resta d'informació d'aquests serveis.

Podran accedir a la biblioteca les persones que compleixin algun dels requisits següents:

- Persones majors de 18 anys, amb acreditació mitjançant DNI o passaport en vigor.
- Estudiants de batxillerat artístic o de cicles formatius relacionats amb les arts, a partir de 16 anys, sempre que justifiquin la necessitat de consulta dels fons de la biblioteca.

Per consultar els fons de l'Arxiu és imprescindible concertar cita prèvia amb una antelació mínima de 24 hores i cal escriure o trucar a:

arxiu@museunacional.cat

T. 93 622 03 60

Podeu consultar els tràmits per accedir als serveis a: <https://museunacional.cat>

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Els serveis són gratuïts amb caràcter general. No obstant això, alguns tràmits o gestions poden comportar el pagament d'un preu públic. Aquesta informació s'especifica a:

<https://museunacional.cat>

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

Els serveis del Museu Nacional d'Art de Catalunya es presten a través de canals diversos per garantir l'accessibilitat a tots els públics.

Els principals canals són:

- **Presencial:** accés al museu, activitats, serveis d'atenció i consulta *in situ*.
- **Telefònic:** informació, gestió de reserves i atenció a consultes.

- **Digital:** web, formularis, compra d'entrades, reserves i canals de comunicació electrònica.
- **Altres canals:** correu electrònic i comunicacions específiques segons el servei.

Els canals concrets depenen del tipus de servei i es poden consultar als espais d'informació del museu.

La informació detallada sobre els canals de prestació es pot consultar a:

<https://web.gencat.cat/ca/generalitat/com-ens-organitzem/adreces-i-telefonos/detall-adreces-i-telefonos?objectID=2404>

3.5. Relació dels serveis principals

Servei 1: Col·leccions permanents

- **Descripció:** accés a les sales de la col·lecció permanent del museu (romànic, gòtic, Renaixement i barroc, art modern i contemporani, dibuixos, gravats i numismàtica), amb l'objectiu de facilitar el coneixement i el gaudi del patrimoni artístic.
- **Persones destinatàries:** públic local, nacional i internacional; general, escolar, familiar i acadèmic.
- **Activitats:** visites lliures i visites comentades.
- **Condicions específiques:** accés mitjançant compra d'entrada o reserva.

Servei 2: Exposicions temporals

- **Descripció:** accés a exposicions temporals programades pel museu, en sales pròpies o integrades dins la col·lecció.
- **Persones destinatàries:** públic general, escolar, familiar i acadèmic.
- **Activitats:** visites lliures i comentades.
- **Condicions específiques:** accés amb entrada o reserva.

Servei 3: Activitats culturals i educatives

- **Descripció:** activitats vinculades a la col·lecció i exposicions per facilitar la comprensió i l'aprenentatge dels continguts.
- **Persones destinatàries:** públic general, familiar, escolar, docent i acadèmic.
- **Activitats:** visites i tallers, conferències, seminaris, activitats educatives.
- **Condicions específiques:** inscripció prèvia.

Servei 4: Biblioteca i Arxiu

- **Descripció:** serveis de consulta, préstec i accés a documentació i recursos bibliogràfics i d'arxiu.
- **Persones destinatàries:** públic acadèmic i investigador.
- **Activitats:** consulta, préstec, reproducció de documents i assessorament.
- **Condicions específiques:** accés lliure a la Biblioteca en el seu horari d'obertura i accés amb cita prèvia a l'Arxiu.

Servei 5: Publicacions

- **Descripció:** edició i difusió de llibres i catàlegs vinculats al museu.
- **Persones destinatàries:** públic general i especialitzat.
- **Activitats:** edició, presentacions i distribució de publicacions.

Servei 6: Web i comunicacions digitals

- **Descripció:** canals digitals d'informació, compra i comunicació amb el públic.
- **Persones destinatàries:** públic general, investigadors i premsa.
- **Activitats:** consulta d'informació i compra d'entrades.
- **Condicions específiques:** en el cas dels butlletins electrònics, subscripció prèvia.

Servei 7: Atenció al visitant

- **Descripció:** servei d'acollida, informació i suport al visitant durant la seva experiència al museu.
- **Persones destinatàries:** tots els públics.
- **Activitats:** informació, orientació, accessibilitat i serveis complementaris.

3.6. Normativa aplicable

Llei de Museus:

[LLEI 17/1990, de 2 de novembre, de museus](#)

Estatuts del Patronat del Museu Nacional d'Art de Catalunya:

[Estatuts del Patronat del Museu Nacional d'Art de Catalunya](#)

Modificació estatuts:

[RESOLUCIÓ CLT/1188/2006, de 7 d'abril, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de la Generalitat de 14 de març de 2006, pel qual es modifiquen els Estatuts del Museu Nacional d'Art de Catalunya](#)

Nova modificació estatuts:

[ACORD GOV/151/2016, de 22 de novembre, pel qual es modifiquen els Estatuts del Consorci Museu Nacional d'Art de Catalunya](#)

4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'estableixen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es prestin amb normalitat i no es vegin afectats per causes fortuïtes o de força major.

Servei 1. Col·lecció permanent

Compromís: garantir una oferta estable i accessible de mediació cultural a la col·lecció permanent.

- **Descripció:** garantir l'accés a la col·lecció mitjançant visites comentades que facilitin la comprensió i el gaudi del públic.
- **Objectiu de qualitat:** realitzar com a mínim 50 sessions anuals.
- **Canal:** presencial.

Servei 2. Exposicions temporals

Compromís: garantir una oferta regular de mediació cultural vinculada a les exposicions temporals.

- **Descripció:** garantir l'accés a les exposicions temporals mitjançant visites comentades que facilitin la comprensió i el gaudi del públic.
- **Objectiu:** realitzar com a mínim 20 sessions anuals.
- **Canal:** presencial.

Servei 3. Activitats culturals i educatives

3.1. Activitats culturals

Compromís: oferir activitats culturals que comportin alta satisfacció.

- **Descripció:** dissenyar i conduir activitats amb continguts d'interès i que aportin una experiència cuidada amb l'objectiu que els nostres usuaris recomanin l'activitat.
- **Objectiu:** obtenir un $\geq 80\%$ de recomanació.
- **Canal:** presencial.

3.2. Activitats educatives

Compromís: garantir la qualitat pedagògica de les activitats.

- **Descripció:** oferir activitats educatives de qualitat que aportin valor pedagògic i siguin una eina útil per al professorat.
- **Objectiu:** obtenir un $\geq 75\%$ de valoracions excel·lents.
- **Canal:** presencial.

Servei 4. Biblioteca i Arxiu

4.1. Biblioteca

Compromís: respondre les consultes en un termini màxim de 48 h en el 90% dels casos.

- **Descripció:** garantir un servei d'informació i suport a la recerca àgil i eficaç per a les persones usuàries, tant presencialment com per mitjans telemàtics.
- **Objectiu:** respondre el $\geq 90\%$ de consultes en un màxim de 48 h.
- **Canal:** presencial i telemàtic.

4.2. Arxiu

Compromís: garantir l'accés àgil a la documentació.

- **Descripció:** garantir un servei d'informació i suport a la recerca àgil i eficaç per a les persones usuàries, tant presencialment com per mitjans telemàtics.
- **Objectiu:** respondre el $\geq 90\%$ de consultes en un màxim de 48 h.
- **Canal:** presencial i telemàtic.

Servei 5. Publicacions

Compromís: garantir que gran part de les publicacions estiguin disponibles en tres idiomes.

- **Descripció:** garantir que un 80% de les publicacions d'exposicions temporals estiguin disponibles en tres idiomes: català, castellà i anglès
- **Objectiu:** publicar un 80% de les publicacions d'exposicions temporals en tres idiomes.

Servei 6. Web i comunicació digital

6.1. Web

Compromís: mantenir els continguts actualitzats de manera periòdica.

- **Descripció:** garantir l'accés a la informació del museu actualitzada setmanalment.
- **Objectiu:** actualitzar setmanalment el web.
- **Canal:** telemàtic.

6.2 Comunicacions digitals

Compromís: garantir l'efectivitat dels *mailings*.

- **Descripció:** garantir l'efectivitat de la comunicació amb subscriptors i aconseguir que com a mínim el 35% dels usuaris obrin els *mailings* entregats.
- **Objectiu:** obtenir un $\geq 35\%$ d'obertura
- **Canal:** telemàtic.

Servei 7. Atenció al visitant

Compromís: garantir una experiència de visita satisfactòria.

- **Descripció:** garantir una bona experiència de visita per assolir un índex de satisfacció igual o superior a 7.
- **Objectiu:** obtenir un ≥ 7 en l'enquesta de satisfacció.
- **Canal:** presencial.

5. Drets i deures

5.1. Drets i deures específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones usuàries dels serveis descrits en aquesta carta tenen els drets i els deures següents: <https://www.museunacional.cat/ca/bones-practiques> i [https://www.museunacional.cat/sites/default/files/normes-visita llarg catala logo nou 14.pdf](https://www.museunacional.cat/sites/default/files/normes-visita_llarg_catala_logo_nou_14.pdf)

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos establerts en aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Es farà arribar la disculpa corresponent.
- S'explicaran les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat 6. **Consultes, queixes i suggeriments** d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets com a conseqüència de la prestació del servei, pot iniciar un procediment de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si s'escau, a través del règim de la responsabilitat patrimonial.

5.3. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#) (articles 21-29) recull els drets següents:
 - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
 - Dret a una bona administració.
 - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte d'una sanció o privació d'una prestació en cas d'haver comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
 - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per a la seva subsistència.
 - Dret a uns serveis públics de qualitat.

- Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
 - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
 - Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, la Llei 26/2010, del 3 d'agost, (article 30) estableix que:
 - «Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics.»
- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu la [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#) (article 13) són els següents:
 - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
 - Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
 - Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Accedir a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que estableix la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
 - Ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
 - Obtindre i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
 - Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent: <https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals>

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, ho podeu fer pels canals següents.

1) Canals generals

L'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis. Podeu accedir-hi a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>

Resolució d'una petició ordinària: 4 dies laborables.

Missatge de cortesia (comentaris públics): 4 dies laborables.

Resolució d'una petició complexa (amb resposta prèvia de cortesia): 30 dies naturals.

2) Canals específics

També podeu presentar consultes, queixes, suggeriments o comunicacions a través dels canals propis del nostre òrgan o entitat:

-Telemàtic: <https://www.museunacional.cat/ca/contacte-suggeriments-i-queixes> (formulari web)

-Telefònic: 936 220 376

-Presencial: taulell informació, vestíbul del museu. Sol·licitud del full de reclamacions

Els terminis de resposta són iguals per tots els canals.

Resolució d'una petició ordinària: 4 dies laborables.

Missatge de cortesia (comentaris públics): 4 dies laborables.

Resolució d'una petició (amb resposta prèvia de cortesia): 30 dies naturals.

Independentment del canal que utilitzeu, la persona titular del Museu Nacional d'Art de Catalunya, com a responsable de la gestió dels serveis inclosos en aquesta carta, és qui resol les comunicacions, consultes, queixes o suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar les mesures de compensació o reparació que es descriuen a l'apartat 5. **Drets i deures.**

Indicadors principals

Servei	Indicador	Descripció	Mètode de càlcul	Unitat	Objectiu	Periodicitat	Font / instrument
1. Col·lecció permanent	Sessions de visites comentades	Nombre anual de sessions de mediació	Recompte anual	Nombre	≥ 50 sessions	Anual	Plataforma ticketing
2. Exposicions temporals	Sessions de visites comentades	Nombre anual de sessions a exposicions	Recompte anual	Nombre	≥ 20 sessions	Anual	Plataforma ticketing
3.1 Activitats culturals	Índex de recomanació	% participants que recomanen l'activitat	(Sí / total) x 100	%	≥ 80%	Anual	Enquesta postvisita
3.2 Activitats educatives	Valoracions excel·lents	% valoracions 9–10	(excel·lents / total) x 100	%	≥ 75%	Anual	Enquesta docents
4.1 Biblioteca	Consultes respostes en termini	% consultes ≤ 48h	(≤48h / total) x 100	%	≥ 90%	Anual	Registre consultes
4.2 Arxiu	Consultes en termini	% consultes ≤ 48h	(≤48h / total) x 100	%	≥ 75 %	Anual	Plataforma arxiu

5. Publicacions	Publicacions d'exposicions temporals en 3 idiomes	% publicacions d'exposicions temporals disponibles en 3 idiomes	(3 idiomes / total) x 100	%	≥ 80 %	Anual	Informes publicacions
6.1 Web	Activitat web	Sessions i pàgines vistes	Dades analítica web	Nombre	+2% anual	Mensual	Google Analytics
6.2 Comunicacions digitals	Índex d'obertura	% correus oberts	(oberts / enviats) x 100	%	≥ 35 %	Anual	Plataforma mailing
7. Atenció al visitant	Satisfacció	Valoració global del servei	Mitjana enquesta	Escala 0–10	≥ 7	Anual	Enquesta satisfacció

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

L'avaluació d'aquesta carta de serveis s'ha de realitzar cada dos anys mitjançant l'anàlisi dels indicadors definits i els resultats de les enquestes de satisfacció associades als serveis.

Els informes d'avaluació es publicaran a l'espai web on es publiqui la carta de serveis. Per facilitar-ne la comprensió, els resultats principals es presentaran en formats gràfics o altres formats visuals. Aquesta carta de serveis s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El Museu Nacional d'Art de Catalunya promou la participació de les persones usuàries mitjançant enquestes de satisfacció associades als diferents serveis (visites, activitats, programa educatiu, etc.).

Les respostes recollides permeten analitzar el grau de satisfacció i identificar oportunitats de millora contínua.

Els resultats són analitzats per orientar la presa de decisions i l'evolució dels serveis.

8. Versions de la carta de serveis i material de difusió complementari

8.1 Versió de la carta

Versió	Publicació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)			Canvis produïts directament a la carta
	Número del DOGC	Data de publicació	Resolució d'actualització	
1	[DOGC núm. XXXX]	[dd/mm/aaaa]	[Enllaç a la resolució al Portal Jurídic]	

8.2 Redactat sobre l'exigibilitat o la suspensió dels estàndards mínims de qualitat de la carta.

Avisos

Els compromisos i els estàndards que estableix aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions externes que n'alterin el funcionament.

Si es produeix una situació excepcional aliena al servei que impedeix prestar el servei amb normalitat, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n deriven se suspendrà temporalment.

La suspensió es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per superar, si s'escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, es publicarà un avís de suspensió, amb la resolució i l'enllaç corresponents, i s'hi detallaran els serveis afectats.