

CARTA DE SERVICIOS

FESTEJOS



JULIO 2020



Índice

1. Presentación	Pág. 2
2. Servicios prestados	Pág. 2
3. Compromisos de calidad	Pág. 3
4. Derechos y responsabilidades	Pág. 4
5. Medidas de subsanación	Pág. 4
6. Ubicación y contacto	Pág. 5

1. Presentación

La concejalía de Festejos tiene como objetivo el fomentar, gestionar y organizar las fiestas de carácter oficial y tradicional, así como apoyar a las entidades culturales y vecinales que organizan y realizan actividades lúdicas festivas, asegurando el correcto desarrollo de las mismas, así como el protagonismo y participación de los habitantes del municipio en los eventos festivos programados.

Las fiestas populares son un factor que mejora la calidad de vida como elemento de socialización, refuerzan el sentimiento de pertenencia y de identidad colectiva, favorecen la cohesión y la vertebración social y nos permiten fomentar el sentido lúdico de la vida.

Todos estos elementos son importantes para desarrollar el espíritu cívico y el compromiso del ciudadano respecto de los otros ciudadanos y hacia el espacio público colectivo que es el municipio.

2. Servicios prestados

- **Ofertar** la programación festiva anual de actividades de interés general para todos los habitantes del municipio.
- **Gestionar** los expedientes y la documentación pertinente correspondiente a los eventos programados.
- **Potenciar** las festividades lúdicas y tradicionales del municipio.
- **Fomento** de la participación ciudadana, así como la colaboración con asociaciones, peñas locales, colectivos, comercios y empresarios.
- **Atender** las inscripciones, sugerencias o propuestas de eventos.
- **Apoyar** la colaboración con las entidades/asociaciones/peñas festivas, mediante la convocatoria anual de subvenciones.
- **Difusión** del calendario festivo a través de los medios de comunicación (web, revistas, suscripciones electrónicas, redes sociales, etc.).

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Supervisar el desarrollo de todas las fiestas oficiales y tradicionales del municipio, así como actividades organizadas de forma complementaria.

Compromiso 2

Ofrecer una programación de actividades de interés general para todos los sectores de la población.

Compromiso 3

Atender al usuario en todo momento de forma eficaz y respetuosa.

Compromiso 4

Tramitar toda queja, reclamación o consulta presentada relacionada con la celebración de las distintas fiestas y actos festivos del municipio.

Compromiso 5

Atender las solicitudes de espacio o materiales de forma eficaz.

Compromiso 6

Dar información, con cita previa, de forma presencial y por correo electrónico, en menos de 48 horas hábiles.

Compromiso 7

Comunicar por los medios adecuados en cada caso y con suficiente antelación, la información festiva del municipio.

Compromiso 8

Gestionar en función de la disponibilidad, los espacios para la realización de actividades por parte de las asociaciones y colectivos que participen y/o apoyen actividades festivas del municipio.

Compromiso 9

Mantener dos sesiones anuales con la Junta de Seguridad Local para gestión, control y coordinación de la programación festiva.

Compromiso 10

Publicar la convocatoria anual para la subvención de proyectos de asociaciones de cariz festivo.

4. Derechos y responsabilidades

4.1 Derechos

- Exigir la confidencialidad absoluta de los datos personales.
- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Concejalía de Festejos en los asuntos relacionados con su área y recibir la atención solicitada en un plazo inferior a 15 días naturales.

4.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia el personal de la Concejalía.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Hacer un uso responsable de los eventos programados que organiza la Concejalía, así como de los medios que pudiera poner a disposición para la realización/colaboran de actividades.

5. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, establecidos en el apartado 2 de esta Carta de Servicios. En caso de incumplimiento se les enviará un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para la corrección de la deficiencia detectada.



6. Ubicación y contacto

Dirección: Centro Servicios Sociales. Calle Algete, 7 (1ª planta). 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91 6580001 Ext. 04450

Correo Electrónico: am.rodriguez@paracuellosdejarama.es

WEB: www.paracuellosdejarama.es