

## 1. Servicios a la ciudadanía

### INFORMACIÓN DEL ÁREA DE CULTURA

- Atención personal, telefónica o telemática de las consultas de la ciudadanía sobre las actividades y servicios del área de Cultura y Fiestas.

### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

- Préstamo de libros y dinamización lectora en las bibliotecas.
- Programación estable de teatro, danza, música, cine y miscelánea.
- Programas dirigidos a la infancia y público adulto.
- Promoción de actividades tradicionales y festivas. (Fiestas patronales y de barrios, Kanporamartxo, Carnavales, San Antonio, San Pedro, Madalenas y Olentzero).
- Festival Internacional de Clowns y Payasas.

### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

- Talleres de Artes y expresión artística.
- Aula de informática (kz-gunea) (coordinado por el centro de Vitoria).
- Centro de Educación Permanente de Personas Adultas (coordinado por el EPA de Basauri).

### ASESORAMIENTO Y PROMOCIÓN DEL ASOCIACIONISMO

- Facilitar subvenciones, infraestructuras y equipamientos como soporte a los proyectos asociativos.

## 2. Personas responsables

### CONCEJALA DE CULTURA

Maite Custodio Iglesias  
Urgoiti pasealekua 57  
48480 Arrigorriaga (Bizkaia)  
☎ 946 712 361  
mcustodio@arrigorriaga.eus

### TÉCNICA DEL ÁREA DE CULTURA Y FIESTAS

Amagoia Garaizabal Armesto  
Urgoiti pasealekua 8  
48480 Arrigorriaga (Bizkaia)  
☎ 946 712 361  
infokultura@arrigorriaga.eus

### DINAMIZADORA ARRIGORRIAGA

Leire Artigue Esteban  
Urgoiti pasealekua 8  
48480 Arrigorriaga (Bizkaia)  
☎ 946 712 361  
lartigue@arrigorriaga.eus




### DINAMIZADORA ABUSU-LA PEÑA

Rosa Martínez Lekerika  
Olatxu 4  
48480 Arrigorriaga (Bizkaia)  
☎ 944 792 930  
rmartinez@arrigorriaga.eus



## 3. Instalaciones, servicios y horarios de atención al público

### ÁREA DE CULTURA, DEPORTES, FIESTAS Y JUVENTUD Urgoiti pasealekua 57 - 48480 Arrigorriaga (Bizkaia)

INSTALACIONES	SERVICIOS	TELÉFONOS	E-MAIL	HORARIOS
<b>CASCO</b>  Urgoiti pasealekua 8	Oficinas generales	946 712 361	agarcia@arrigorriaga.eus	Lunes a viernes 14:00 - 21:00
	Biblioteca		liburutegia@arrigorriaga.eus	Lunes a jueves 16:30 - 20:30 Viernes 16:30 - 20:00
	Talleres artes plásticas		infokultura@arrigorriaga.eus	Lunes a viernes según horario del taller
<b>Lonbo</b>  Urgoiti pasealekua 3	Información general	946 715 570	infokultura@arrigorriaga.eus	Lunes a viernes según horario actividades
	Lonbo Aretoa- teatro		infokultura@arrigorriaga.eus	Según programación del teatro
<b>Abusu</b>  Olatxu 4	Oficinas generales	944 792 930	abusu@arrigorriaga.eus	Lunes a viernes 09:00 - 13:00 y 15:00 - 21:00
	Ludoteca		abusu@arrigorriaga.eus	Lunes a viernes 17:30 - 19:30
	Biblioteca		abusuliburutegia@arrigorriaga.eus	Lunes a jueves 16:30 - 20:30 / Viernes 16:30 - 20:00

## 4. Compromiso de Calidad

- Contestar en un plazo máximo de 5 días, sobre las acciones desarrolladas o procesos seguidos para la resolución de quejas o sugerencias formuladas.
- Atender las solicitudes de espacios en un plazo máximo estimado de 7 días.
- Realizar un mínimo de 250 actividades culturales al año.  
Ofertar más de 500 plazas en actividades de difusión municipal: cursos, talleres...
- Reservar para las actividades ciudadanas un mínimo del 30% de espacios disponibles.
- Diversificar la oferta cultural a todos los sectores de la población.
- Ofrecer una atención personalizada, ágil y precisa a las demandas o peticiones de la ciudadanía o del tejido asociativo.
- Cumplimiento progresivo del Plan de Acción surgido del Estudio de Necesidades Culturales para el Área de cultura 2007-2011.
- Resolver las peticiones de subvenciones de las asociaciones en un plazo máximo de un mes desde su solicitud por Registro.
- Mantener actualizados los contenidos de la web en materia de cultura y fiestas.



## 5. Formas de colaboración con la ciudadanía y personas usuarias

- Participación popular en la gestión de programas: Comisión de fiestas de Madalenak y Abusu, Epifanía, Kanporamartxo, Carnaval de Abusu.
- Evaluaciones semestrales en Talleres de Artes Plásticas y anuales en Lonbo Aretoa.
- A través de la página Web del Ayuntamiento.
- Sugerencias o quejas en los buzones de sugerencias de la Casa de Cultura y del Centro Sociocultural Abusu.
- Reuniones periódicas, mínimo una al trimestre, con las asociaciones sobre el funcionamiento de los programas anuales municipales o asociativos.

## 6. Quejas, sugerencias y agradecimientos

- Por teléfono:  
casco 946 712 361 y Abusu 944 792 930
- Por escrito, a través del registro municipal, buzones de sugerencias y Web municipal:  
[www.arrigorriaga.eus](http://www.arrigorriaga.eus)
- En caso de incumplimiento de lo previsto en esta Carta de Servicios la queja o reclamación podrá ser enviada a Alcaldía a través de:  
Urgoiti pasealekua 57  
☎ 944 020 200  
[hac-sac@arrigorriaga.eus](mailto:hac-sac@arrigorriaga.eus)

## 7. Normativa legal

- Reglamento municipal de normativa de usos de espacios culturales de 31 de diciembre de 1999-BOB 251.
- Ley de asociaciones de Gob. Vasco-Ley 3/1988 de 12 de febrero.
- Ley General de Subvenciones de 38/2003 de 17 de noviembre.
- Estudio de Necesidades Culturales 2007-2011.