

Carta de serveis

**Biblioteca
Municipal
Sebastià Juan
Arbó**

La Ràpita



1. Presentació

La Carta de Serveis de la Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó de la Ràpita fomenta l'accés del ciutadà a l'administració, ja que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, dona eines per avaluar la seva qualitat i facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.

2. Identificació del servei i contacte

Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó

C/Montsià, 54

43540 La Ràpita

Tel. 977 744533

Biblioteca@larapita.cat

<https://www.facebook.com/bibliotecalarapita>

Twitter: @BiblioRapita

Horari:

Dilluns i divendres: de 16 a 20 h

Dimarts, dimecres i dijous: de 10 a 13:30 h i de 16 a 20 h

Dissabte: de 10 a 13:30 h.

Horari d'estiu:

Dilluns, dimecres i dijous: de 9 a 15 h

Dimarts i dimecres: de 10 a 13:30 h i de 16 a 20 h

3. Missió



La missió de la Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó, és facilitar l'accés lliure al coneixement, a la cultura i a la informació, i posar-la a disposició de les persones usuàries per afavorir la formació i l'aprenentatge al llarg de la vida.

4. Serveis

Els serveis que la Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó ofereix als ciutadans són els següents:

1. Informació i resposta a peticions concretes d'informació.
2. Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris i audiovisuals.
3. Carnet gratuït vàlid per a totes les biblioteques públiques de Catalunya
4. Préstec de llibres, revistes, audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública. Es podran tenir fins un màxim de 30 documents: 15 llibres, 5 Revistes, 5 CD's i 5 DVD's i durant 30 dies.
5. Avisos per correu electrònic: per la finalització del període de préstec i de reserva disponible, tan de llibres propis com els demanats a altres biblioteques.
6. Ordinadors amb programari bàsic, connexió a Internet, espai wifi i la possibilitat d'impressió de documents.
7. Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca.
8. Assessorament sobre l'ús de les tecnologies informàtiques.
9. Zones diferenciades per als diferents usos i tipus d'usuaris (infants, adults)..

5. Canals de prestació del servei

Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
C/Montsià, 54
43540 La Ràpita



Per telèfon: Tel. 977 744533

Per correu electrònic: Biblioteca@larapita.cat

6. Drets i deures dels usuaris

Drets:

- Accedir de manera lliure i gratuïta als serveis de la biblioteca en les condicions i horaris establerts.
- Rebre informació i assessorament sobre els fons documentals i els serveis que s'ofereixen.
- Consultar i reproduir els fons d'acord amb la normativa establerta.
- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense cap tipus de discriminació tant en l'atenció com també en relació amb les dades personals o d'ús dels serveis prestats, les quals estan sotmeses al secret professional i a la normativa de protecció de dades.
- Expressar les propostes, suggeriments de millora, queixes i reconeixements en relació amb el funcionament, els serveis, la col·lecció i les activitats de la biblioteca a través dels canals de comunicació i participació establerts..

Deures:

- Respectar les normatives d'ús del fons, equipament i instal·lacions de la biblioteca.
- Respectar els altres usuaris i usuàries i el personal de la biblioteca.
- Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual quan s'utilitzin fons i serveis de la biblioteca.
- Comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic.



- Expressar les propostes, suggeriments de millora, queixes i reconeixements en relació amb el funcionament, els serveis, la col·lecció i les activitats de la biblioteca a través dels canals de comunicació i participació establerts.

7. Normativa específica

Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya. DOGC, núm. 832 (27 d'abril de 1987). p. 1563–1592.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/1987/04/15/8>

Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya". DOGC, núm. 1727 (29 de març de 1993). p. 2217–2222.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/1993/03/18/4>

Directius de la IFLA per al servei de les biblioteques públiques

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publicacions/147-ca.pdf>

Mapa de Lectura Pública de Catalunya. Actualització 2014

https://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/liniesdactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/MLPC_2014.pdf

Llei 19/2014, de 29 de setembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19>

8. Compromisos de qualitat



1. Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris sempre que s'ajusti a la política de gestió del fons de la biblioteca.
2. Oferir informació de les novetats adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca i a les nostres xarxes socials editant un mínim de set guies de novetats anuals.
3. Atendrem per correu, telèfon, xarxes socials o presencialment el 100% de les demandes de pròrroga d'un préstec (amb un màxim de tres pròrrogues), sempre que una altra persona no n'hagi fet una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.
4. Quan els documents demanats no formin part del fons de la biblioteca i es trobin en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública que ofereixen préstec interbibliotecari els facilitem en un termini de temps no superior a 15 dies previ avís a la persona sol·licitant.
5. Oferir una programació d'activitats, mínim 35 per any, per a públic infantil i adult per fomentar l'ús de la Biblioteca dins de la comunitat.
6. Oferir activitats i lots exclusius als centres educatius, mínim 20 per curs escolar, per fomentar l'ús de la biblioteca dins dels serveis educatius del municipi.
7. Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris i usuàries amb temps maxims de 7 dies.
8. Redactar el reglament de la biblioteca.

9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència o el web municipal:

- IdA01 – Adquisició de documents sol·licitats.
- IdA02 – Guies de novetats elaborades.
- IdA03 – Atencions i renovacions ateses.
- IdA04 – Atencions de préstec Interbibliotecari.
- IdA05 – Activitats destinades a tots els públics.



- IdA06 – Activitats destinats als centres educatius.
- IdA07 – Peticions i suggeriments.
- IdA08 – Assoliment de la redacció del Reglament de la Biblioteca.

Els criteris d'avaluació es descriuen a l'Annex - Definició d'indicadors i objectius de gestió.

10. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei

Els usuaris de la biblioteca poden col·laborar en la millora dels serveis i en el compliment dels compromisos de qualitat del centre mitjançant les seves aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments de la mateixa biblioteca.
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments:
<https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC): http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set_language=ca

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.



11. Data d'aprovació i propera actualització

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 27 de novembre de 2020.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització de la Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de dades significatives del servei

12. Compensacions establertes per incompliments

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Regidora de Cultura de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes d'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.