


| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 1/8 |

1. Dades de caràcter general i legal 2

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.
- 1.5. Accés al sistema de queixes i suggeriments.
- 1.6. Drets i deures dels usuaris dels serveis.

2. Compromisos de qualitat 5


- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, 7 concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

4. Dades de caràcter complementari 8

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

| | | | | | |
|----------------------|--------------|----------------------------------|--|-------------------------|--|
| Elaborat per: | | Revisat per: | | Aprobat per: | |
| OMIC | | Transparència | | Resolució de l'alcaldia | |
| Data: 12/2022 | | Data: 01/2023 | | Data: 02/2023 | |
| Versió: | Data: | Modificacions introduïdes | | | |
| 01 | 02/2023 | | | | |

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 2/8 |

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

La Biblioteca Vicente Aleixandre és un servei municipal que té com a missió garantir l'accés i participació lliure, gratuïta i igualitària a: la informació universal i local; el coneixement, la formació i l'oci, per contribuir al desenvolupament personal i col·lectiu del conjunt de la ciutadania.

La Biblioteca Vicente Aleixandre vol apostar un model de servei bibliotecari local que incorpori la innovació tecnològica, els serveis digitals i l'elaboració de productes d'informació amb valor afegit.


Els seus objectius son, entre d'altres, satisfer les necessitats d'informació de la ciutadania, fomentar la lectura i el lleure, ser un espai d'integració cultural i social, proporcionar una oferta documental, tangible i virtual, adequada i de qualitat, ser un nucli difusor i receptor de cultura i crear hàbits de consum cultural, en especial envers el foment de la lectura.

1.2 Descripció del servei

El Servei de Biblioteca és un servei públic municipal que vol garantir l'accés a la cultura, la informació, el coneixement i el lleure a tota la ciutadania posant a la seva disposició un ampli ventall de fons i recursos en constant actualització que doni resposta a les seves necessitats.

La Biblioteca Vicente Aleixandre ofereix els serveis presencials i virtuals propis de qualsevol biblioteca local de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona integrada al Sistema de Lectura Públic de Catalunya.

- **Informació:** acollida, accés i consulta a sala, informació local, informació bibliogràfica, accés a continguts digitals a través del web (bases de dades i altres recursos d'informació), butlletins electrònics amb novetats, servei web Pregunta a la biblioteca.
- **Aprenentatge:** formació d'usuaris, tallers i cursos, alfabetització digital, autoaprenentatge d'idiomes, sala d'estudi nocturn.
- **Activitats culturals i de lleure:** activitats infantils i familiars, activitats juvenils i per a adults, clubs de lectura, etc.
- **Préstec:** préstec de documents, bústia de retorn de documents, préstec interbibliotecari, renovació i reserva de documents, préstec de llibres electrònics.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 3/8 |

- **Accés a Internet i ofimàtica:** servei d'Internet i +, servei biblioprint, reserva d'ordinadors, wifi, servei de reprografia.
- **Serveis a mida:** cessió d'espais a entitats i associacions, atenció personalitzada a persones amb necessitats específiques, serveis a centres educatius i altres entitats.

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

La ciutadania pot col·laborar en la millora del servei de la Biblioteca a través dels següents mitjans:


- Presencialment, mitjançant full de suggeriments i propostes, o full de desiderates, a la mateixa Biblioteca (av. de la Mediterrània s/n).
- Electrònicament, al correu electrònic b.badia.va@diba.cat
- A la seu electrònica municipal, a través del tràmit específic que trobareu al següent enllaç (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/catalog/tw/14b606f2-2085-4506-a4d9-2ca15ef09b94>) i a través dels formularis específics disponibles al blog de la Biblioteca (<http://bibliotecabadia.blogspot.com/>).

El termini de resposta d'una queixa, suggeriment o reclamació sobre el funcionament de la Biblioteca és de 10 dies hàbils.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 4/8 |

- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Manifest IFLA-UNESCO de la Biblioteca Pública (2022).
- Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.
- Reglament regulador del servei públic de la Biblioteca Vicente Aleixandre de Badia del Vallès.
- Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats.
- Ordenança reguladora de les taxes i preus públics de la xarxa de biblioteques municipals de la Diputació de Barcelona.
- Ordenances fiscals de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.


Podeu realitzar aquest tràmit tant presencialment a la Biblioteca mitjançant full de suggeriments i propostes, o full de desiderates, dins l'horari d'atenció al públic, com per correu electrònic (b.badia.va@diba.cat) o telemàticament, ja sigui a través del tràmit específic disponible a la seu electrònica de l'Ajuntament de Badia del Vallès (www.badiadelvalles.sedelectronica.es) com a través dels formularis específics disponibles al blog de la biblioteca (<http://bibliotecabadia.blogspot.com/>).

Cada queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta son 10 dies hàbils.

1.6 Drets i deures de les persones usuàries del servei

1.6.1 Drets

1. Utilitzar els espais, la col·lecció, els serveis, les instal·lacions i l'equipament de la biblioteca de conformitat amb la normativa reguladora vigent.
2. Demanar i rebre informació sobre el fons, les activitats i els serveis de la biblioteca, com també orientació sobre qualsevol informació d'interès ciutadana.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 5/8 |

3. 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.

4. Ser tractats amb equitat, respecte, professionalitat, discreció i confidencialitat 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.

1.3.2 Deures

1. Mantenir una actitud correcta: evitar sorolls, comportaments o activitats que interfereixin el bon funcionament dels serveis de la biblioteca .

2. Respectar les persones usuàries, el personal de la biblioteca, el fons i els béns de la biblioteca.

3. Fer ús del servei bibliotecari tot aportant el carnet de la biblioteca.

4. Complir la normativa de drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o estreta d'Internet.

5. Complir el reglament i les normatives d'ús dels serveis, i respectar les indicacions del personal de la biblioteca.


6. Comunicar qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També ha de comunicar la pèrdua o sostracció del carnet

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Les persones que necessitin sol·licitar els serveis de l'OMIC ho poden fer presencialment, a l'Edifici de l'Ajuntament (amb cita prèvia) o a través de la seu electrònic, mitjançant el tràmit "Demandar hora amb consum" que apareix al catàleg de tràmits,

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 6/8 |

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació son: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial: Biblioteca Vicente Aleixandre, av. de la Mediterrània s/n, en els següents horaris:

Hivern:

- De dilluns a divendres, de 15.30 a 20 h
- Dimarts, dijous i dissabtes, de 9.30 a 14 h

Estiu:

- Dilluns i dimecres, de 15.30 a 20 h
- Dimarts, dijous i divendres, de 9.30 a 14 h

Dissabtes, tancat

Telefònic: 937 190 394 o 663 709 712

Correu electrònic : b.badia.va@badiadelvalles.net

Telemàtic:

Facebook: @bibliotecadebadia

Twitter: @bibliotecabadia


Instagram: @bibliotecabadia

WhatsApp: 663 709 712

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

| Compromís de qualitat | Indicador de mesura |
|--|--|
| Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per personal de | Indicador 1: valoració mitjana de l'atenció personalitzada. |


| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 7/8 |

| | |
|--|---|
| la Biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10 punts. | |
| Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal de la Biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10 punts. | Indicador 1: valoració mitjana de la competència professional. |
| Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda a la Biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10. | Indicador 1: valoració mitjana de la qualitat de la informació rebuda. |
| Oferir anualment un mínim de 10 activitats infantils. | Indicador 1: que s'organitzin i es difonguin un mínim de 10 activitats adreçades als infants. |
| Oferir anualment un mínim de 5 activitats per a persones adultes. | Indicador 1: que s'organitzin i es difonguin un mínim de 10 activitats adreçades a les persones adultes. |
| Oferir anualment un mínim de 3 activitats per a joves (de 12 a 25 anys). | Indicador 1: que s'organitzin i es difonguin un mínim de 10 activitats adreçades als joves. |
| Publicar anualment un mínim de 5 guies de novetats, amb un contingut superior als 50 títols per guia. | Indicador 1: que s'elaborin i es difonguin un mínim de 5 guies de novetats. |

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera anual al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com de la Biblioteca.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

| | | |
|---|---|------------------|
|  | Carta de serveis | Codi: |
| | Carta de serveis de la Biblioteca Vicente Aleixandre | Versió: 01 |
| | | Data: 13/02/2022 |
| | | Pàgina: 8/8 |

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea d'Acció Comunitària Inclusiva, servei de cultura

Servei: Cultura

Responsable: Rubén Senserrich Pérez (Director de la Biblioteca) i Núria Mahugo Griñó (Tècnica de Cultura).

Adreça: Av. de la Mediterrània s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 937 190 394 o 663 709 712

Bústia de correu: b.badia.va@diba.cat