

Carta de serveis

Biblioteca pública Joan Coromines

1. Identificació del servei

Denominació:	3321 Biblioteca pública Joan Coromines
Descripció:	La Biblioteca Joan Coromines és un servei públic municipal obert a tothom i que té el compromís de satisfer les necessitats informatives, educatives, culturals i de lleure de la ciutadania del Masnou.
Missió:	La Biblioteca Joan Coromines és servei que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i coneixement de tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat i que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci. La biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.
Responsables:	<i>Regidoria:</i> Cultura <i>Departament:</i> Acció Cultural
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Ubicació:	Carrer de Pujadas Truch, 1A, 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571888
Correu electrònic:	b.masnou.jc@diba.cat
Lloc web:	https://bibliotecavirtual.diba.cat/masnou-el-biblioteca-joan-coromines
Horari:	Horari d'hivern: <ul style="list-style-type: none">• Matins: dimarts, divendres i dissabte, de 09.30 a 13.00 hores.• Tardes: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 hores. Horari d'estiu: <ul style="list-style-type: none">• Matins: divendres, de 09.00 a 14.00 hores.• Tardes: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.30 hores.



2. Prestacions

Denominació:	33210.11 Servei d'informació i referència
Descripció:	Atenció a les peticions d'informació, que s'ofereix a través dels fons propis, fons externs i d'altres biblioteques, d'altres catàlegs, de recursos electrònics i d'altres fonts d'informació.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	33210.12 Servei de préstec
Descripció:	Servei que permet endur-se documents fora de l'equipament durant un temps determinat i de manera gratuïta. Es poden tenir en préstec simultàniament fins a un màxim de 30 documents: 15 documents en suport paper, 9 CDs, 6 DVD durant 30 dies.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Documents a aportar:	Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	33210.13 Servei de préstec interbibliotecari
Descripció:	Servei que permet demanar i endur-se en préstec documents d'altres biblioteques.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Documents a aportar:	Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Per fer ús del préstec interbibliotecari amb altres biblioteques cal abonar el preu públic corresponent en el moment de sol·licitar el document. En el cas de préstec interbibliotecari amb altres institucions, el preu s'estableix segons la normativa de la institució.



Denominació: **33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).**

Descripció: eBiblio Catalunya és un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals a totes les persones usuàries amb carnet de les biblioteques públiques catalanes. Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.**

Descripció: Servei que permet accedir a Internet i a eines d'ofimàtica des dels ordinadors que hi ha a la Biblioteca, així com imprimir els treballs o les consultes que l'usuari realitzi.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Indirecta.

Prestació obligatòria:

Pagament: Sí

Ordenances: El servei d'impressions comporta l'abonament del preu públic vigent, establert per la Diputació de Barcelona.

Denominació: **33210.16 Wi-Fi**

Descripció: Servei de connexió a Internet des d'un ordinador portàtil o altres dispositius mòbils.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No



Denominació: **33210.17 Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.**

Descripció: La Xarxa de Biblioteques Municipals ofereix recursos digitals amb informació actualitzada sobre diversos temes. S'hi poden trobar enciclopèdies, diaris i revistes, jocs per als nens i nenes, i articles sobre temes especialitzats.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **33210.18 Serveis a les escoles.**

Descripció: La biblioteca ofereix serveis que ajuden a familiaritzar l'infant en l'ús de les biblioteques i en l'adquisició d'hàbits de lectura i habilitats en la recerca d'informació. Inclou activitats com préstec de llibres, visites a la biblioteca, activitats de foment de la lectura i assessorament.

Persones destinatàries: Escoles del municipi.

Requisits d'accés: Cap en particular.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **33210.20 Programació d'activitats culturals**

Descripció: Oferta d'activitats culturals com conferències, trobades amb autors, tallers literaris, de noves tecnologies o de manualitats, clubs de lectura o audicions musicals, hores del conte, tant per a adults o joves com per a infants.

Persones destinatàries: Ciutadania en general.

Requisits d'accés: Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Documents a aportar: Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No



Denominació:	33210.51 Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.
Descripció:	Disposició de sales d'estudi durant els períodes d'exàmens o altres períodes d'alta ocupació de la Biblioteca.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Disposar de carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Documents a aportar:	Carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	<p>Les persones usuàries:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament.2. Poden demanar ajut al personal de la biblioteca que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca de la informació.3. Podran comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi.4. Podran sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.5. Tenen dret a ser informades de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.
Deures:	<p>Les persones usuàries:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Han de mantenir a la biblioteca una actitud correcta; s'hi han d'evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar les altres persones usuàries. Els telèfons mòbils i altres dispositius sonors han d'estar silenciats.2. Han de respectar les altres persones usuàries i el personal de la biblioteca. Cal que tinguin cura dels espais i facin un bon ús del mobiliari, els aparells audiovisuals, els ordinadors així com els materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i els deixats en préstec.3. No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca.4. Han de complir la normativa vigent dels drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet.5. Han de mostrar el carnet de la biblioteca o qualsevol altre document d'identificació, mentre facin ús del servei bibliotecari, quan ho demani el personal de la biblioteca.6. Hauran de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible.7. Han de complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.



4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment i l'aplicació del Pla d'Acció Anual de la Biblioteca i de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona; també mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Canals de participació: La biblioteca posa a disposició dels seus usuaris i usuàries mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora dels serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la resposta a enquestes de satisfacció realitzades per la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:

- 01 Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.
- 02 Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, al web i a les xarxes socials.
- 03 Adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de la col·lecció de la Biblioteca.
- 04 Facilitar l'accés a mitjans digitals.
- 05 Fomentar la cultura a través d'una programació estable d'activitats culturals.
- 06 Fomentar l'ús de la Biblioteca dins de la comunitat escolar oferint, al llarg del curs escolar, visites de formació a l'alumnat de totes les escoles i instituts del municipi.
- 07 Facilitar els serveis en línia de sol·licitud de carnet d'usuari, renovacions dels préstecs, accés a les dades personals, possibilitat de fer reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques, altes de butlletins.
- 08 Disposar d'un pla d'acció anual on es marquin els objectius de la Biblioteca, tot seguint les directrius del pla anual del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

Objectius generals:

- 01 Renovar anualment un 6% del fons.
- 02 Editar anualment 12 guies de novetats.
- 03 Adquirir un 80% de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de col·lecció.
- 04 Incrementar en un 1% el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.
- 05 Realitzarun mínim de 80 activitats culturals a l'any.
- 06 Incrementar en un 2% el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.
- 07 Assolir un mínim de 50 visites anuals d'escolars.
- 08 Incrementar en un 5% el nombre de visites al web i de persones seguidores de la biblioteca a les xarxes socials.
- 09 Assolir almenys el 80% dels objectius del pla d'acció anual.



5. Normativa específica del servei

Estatat:	<ul style="list-style-type: none">• Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local (art. 26.1.b).• 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 (art. 67.b), i l'article 39 de la Llei 4/1993 , de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya i, es gestiona concertadament amb la Diputació de Barcelona.
Autonòmica:	<ul style="list-style-type: none">• Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya (art. 39).
Municipal:	<ul style="list-style-type: none">• Reglament del servei municipal de biblioteca pública, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària celebrada el 22 d'abril de 2015.• Política de Desenvolupament de la Col·lecció de la Biblioteca Joan Coromines, aprovada per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament el 10 de novembre de 2016.

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:	Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.
---------------------	---

Compensacions en cas d'incompliment:	<p>En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:</p> <ul style="list-style-type: none">• Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.• Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. <p>El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.</p>
--------------------------------------	---

Data d'aprovació:

Seguiment:	<p>Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.</p> <p>Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.</p> <p>La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.</p>
------------	--

Revisió:	<p>Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.</p> <p>També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modificacions en la normativa reguladora del servei.• Canvis en l'organització o els processos de treball.• Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
----------	---