 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 1 de 8

1. Identificació del servei

Denominació:

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 un 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.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

1000 - Alcaldia

Departament responsable:

310 - Cultura

2. Accés al servei

Ubicació:

Edifici Centre.
Carrer de Pujadas Truch, 1A
08320 El Masnou

Web:

<https://bibliotecavirtual.diba.cat/masnou-el-biblioteca-joan-coromines>

Telèfon:

93 5571888

Correu electrònic:

biblioteca@elmasnou.cat


Horari d'atenció al públic:

Horari d'hivern:

- Matins: dimarts, divendres i dissabte, de 09.30 a 13.00 hores.
- Tardes: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.00 hores.


Horari d'estiu:

- Matins: divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
- Tardes: de dilluns a dijous, de 15.00 a 20.30 hores.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 2 de 8

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
33210.11	Servei d'informació i referència.
33210.12	Servei de préstec.
33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.
33210.14	Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).
33210.15	Internet i ofimàtica, servei d'impressions.
33210.16	Wi-Fi
33210.17	Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.
33210.18	Serveis a les escoles.
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.
33210.51	Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 3 de 8

33210.11	Servei d'informació i referència.
-----------------	--


Descripció de l'actuació:			
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.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.12	Servei de préstec.
-----------------	---------------------------

Descripció de l'actuació:			
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 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.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.
-----------------	---

Descripció de l'actuació:			
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.			
Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 4 de 8

33210.14 Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).

Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Pagament:

Pròpia

Sí

Indirecta.

No

33210.15 Internet i ofimàtica, servei d'impressions.

Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Pagament:

Pròpia

Sí

Indirecta.

Sí

Ordenança fiscal:

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

33210.16 Wi-Fi

Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:


Pagament:

Pròpia

Sí

Directa, per la pròpia entitat.

No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 5 de 8

33210.17 Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.
Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.18 Serveis a les escoles.
Descripció de l'actuació:

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 llots, 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.

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No

33210.20 Programació d'activitats culturals a la biblioteca.
Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 6 de 8

33210.51 Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

Descripció de l'actuació:

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.

Tipus de competència:

Pròpia

Prestació obligatòria:

No

Forma de gestió:

Directa, per la pròpia entitat.

Pagament:

No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries:

- Tenen el dret d'utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca de conformitat amb el seu reglament.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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:

Les persones usuàries:

- 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.
- 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.
- No poden modificar la disposició del mobiliari (taules, cadires, butaques, etc.), excepte en els casos permesos pel personal de la biblioteca.
- 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.
- 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.
- 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.
- Han de complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.

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.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 7 de 8

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció	Fita
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.	
	101	Editar un nombre mínim de guies de novetats cada any.	12
	109	Incrementar les sol·licituds de carnet d'usuari de la biblioteca tramitats en línia.	5,00%
	003	Incrementar les renovacions de préstec tramitades en línia.	5,00%
	100	Oferir un mínim de cursos de formació en noves tecnologies per part del propi personal de la biblioteca.	2
	103	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.	1,00%
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	
	106	Assolir un nombre mínim de visites escolars anuals.	80
	104	Realitzar un nombre mínim d'activitats culturals a la Biblioteca durant l'any.	80
	105	Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.	2,00%
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.	
	100	Renovar anualment un percentatge significatiu del fons.	5,00%
	110	Catalogar un percentatge mínim del Fons Masoliver pendent de tractar.	15,00%
	111	Atendre un mínim de desiderates o peticions de compra rebudes per part dels usuaris/àries de la Biblioteca.	40
51		Implantar eines de gestió eficients.	
	108	Assolir un percentatge alt dels objectius del pla d'acció anual.	80,00%
60		Oferir atenció personalitzada.	
	109	Oferir un mínim de lots de documents personalitzats als centres educatius.	10

6. 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.

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 vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- 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.

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.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: BIB/2024.02
	Biblioteca pública Joan Coromines	Data: 04/06/2024
		Pàg.: 8 de 8

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:

- 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.

Normativa autonòmica:

- Llei 4/1993, de 18 de març del Sistema Bibliotecari de Catalunya (art. 39).

Normativa municipal:

- 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.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei. Com a resultat d'aquest seguiment i avaluació es podran determinar accions de millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis serà aprovada per la Junta de Govern Local i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. La informació relativa al seguiment i l'avaluació de la carta de serveis es farà pública al Portal de Transparència de l'Ajuntament durant el primer semestre de cada any, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Número d'expedient:	Data d'aprovació:	Data de publicació al BOPB:	Data d'entrada en vigor:
X2023003847			