

CARTA DE SERVEIS

BIBLIOTEQUES

2020-2021



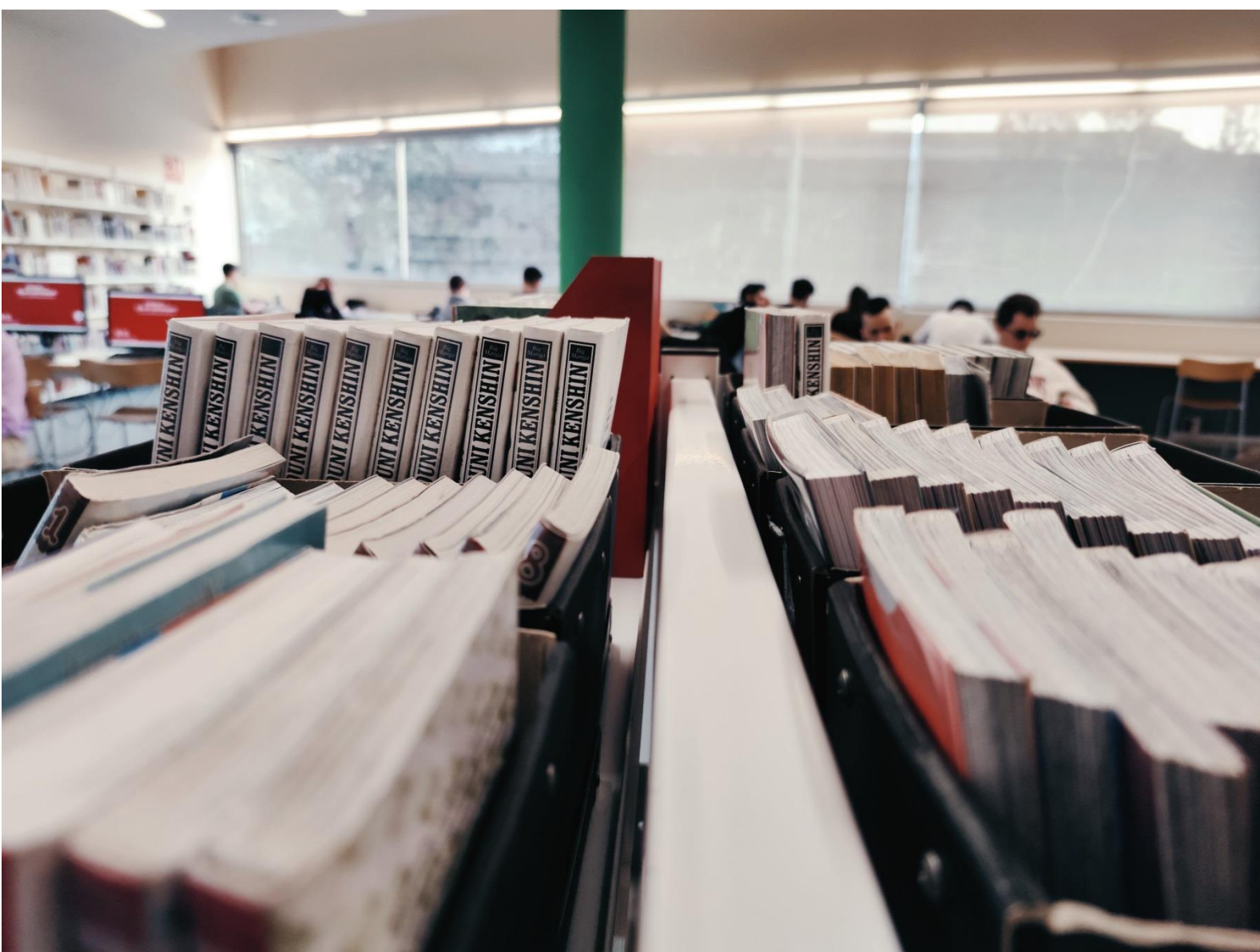
Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓ

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet, com a servei de biblioteca pública a la ciutat, s'ofereix per a satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir els usuaris i usuàries, proporcionant-los alhora les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural, a través d'una sèrie de recursos, serveis i activitats que detallem a la següent Carta de Serveis.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei municipal adscrit al Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura que depèn de la direcció de, Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació..

Les biblioteques de Santa Coloma funcionen en conveni amb la Diputació de Barcelona, formant part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	6
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	9
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	11
6. Canals de participació.....	11
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	12
8. Normativa	12
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....	13
10. Sistema d'aprovació i rendiment de comptes	13

1. Identificació

Nom del servei	Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció , Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Ana Bardají Pociello, cap de Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura José Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura Plaça de la Vila, 1 (1a planta) Tel. 934 624 053 https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/
Horari (presencial / virtual)	BIBLIOTECA CENTRAL Jardí de Can Sisteré, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet b.sta.colomag.c@diba.cat Tel. 934 661 551 Consulteu l'horari al web de la biblioteca: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/central/ BIBLIOTECA FONDO C/ Massenet, 28-30 b.sta.colomag.f@diba.cat Tel. 934 684 612 Consulteu l'horari al web de la biblioteca: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/fondo/ BIBLIOTECA SINGUERLÍN SALVADOR CABRÉ Plaça Sagrada Família, s/n b.sta.colomag.s@diba.cat 934 682 697 Consulteu l'horari al web de la biblioteca:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/singuerlin-salvador-cabre/>

BIBLIOTECA CAN PEIXAUET

Av. de la Generalitat 98

Santa Coloma de Gramenet

b.sta.colomag.cp@diba.cat

Tel. 934 665 270

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/can-peixauet/>

2. Missió i valors

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei públic municipal que ofereix accés a la informació, al coneixement, al lleure i a la cultura a totes les persones, a partir d'un ampli ventall de recursos en constant actualització, el tracte cordial per part del seu personal i l'aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Els trets que ens caracteritzen són:

- Voluntat de servei
- Cordialitat i respecte
- Atenció a la diversitat
- Rapidesa en la resposta
- Capacitat de conversa amb l'entorn

3. Serveis

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició de tothom l'accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments.

Les biblioteques ofereixen un fons documental multimèdia que abasta tota mena de temes, gèneres i enfocaments, adreçat al públic en general i que reflecteix les característiques, necessitats i demandes de la població en matèria d'informació, coneixement, formació, cultura i lleure, en constant revisió.

La seva oferta de serveis és la següent:

3.1 Informació

Ofereix un servei d'informació extens, el qual inclou orientació bibliogràfica, adreces físiques i virtuals de centres i serveis de tota mena, informació sobre la ciutat, i un llarg etc.

3.1.1 Visites guiades

Pensades per a donar a conèixer els espais, fons i serveis.

3.1.2 Visites escolars

Oferim visites a les escoles a través del programa Pla d'Acció Educativa (PAE)

3.1.3 Us d'ordinadors/wifi

Totes les biblioteques de la ciutat disposen de servei wifi. Només cal introduir el codi del carnet de la biblioteca i el número d'identificació personal (PIN).

Amb el carnet de la biblioteca, es pot fer ús dels ordinadors per a consultar Internet. Cada biblioteca compta amb condicions específiques d'ús, disponibles a l'espai web de cada equipament.

3.1.4 Punt d'informació turística

Totes les biblioteques de la ciutat disposen d'un punt d'informació turística, amb tríptics i material divers sobre patrimoni i turisme municipals, així com un fons local i un servei d'informació que complementen i amplien el ventall d'informacions i dades disponibles.

3.2 Préstec

Amb el carnet, es poden retirar fins a un màxim de 15 documents impresos (llibres i/o revistes), 6 en format DVD o Blu-Ray (pel·lícules i/o documentals) i 9 documents musicals i/o en format electrònic (CD-ROM, etc.) durant un període de 30 dies, renovables un màxim de tres vegades.

3.2.1 Préstec a entitats

S'ofereix a les associacions i ens diversos com ara escoles, associacions de veïns i veïnes, grups d'esplai i altres col·lectius culturals, la possibilitat de disposar d'un carnet d'entitat, amb el qual es poden obtenir més documents en préstec i ampliar-ne el període.

3.2.2 Serveis a les entitats

A banda de disposar d'un carnet d'entitat amb condicions de préstec avantatjoses, s'ofereix el subministrament de lots de llibres o altres documents. Les condicions i dinàmica de funcionament del servei es poden consultar a qualsevol biblioteca de la xarxa.

3.3 Formació en tecnologies de la informació

Es realitzen sessions formatives orientades a ensenyar a utilitzar Internet i les tecnologies de la informació i comunicació associades, fer ús del correu electrònic i de les xarxes socials, i a familiaritzar-se amb diverses aplicacions disponibles a la xarxa.

3.4 Foment de la lectura/promoció cultural

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet duu a terme diverses activitats culturals adreçades a tot tipus de públic i necessitats com ara hores del conte, tallers infantils, presentacions de llibres, exposicions, xerrades, clubs de lectura i cursos, entre d'altres que constitueixen l'extens i variat ventall de propostes i activitats culturals disponibles per a tothom.

A més, les biblioteques de la ciutat col·laboren activament amb el teixit associatiu, cultural i social de la ciutat per tal d'actuar com a dinamitzadores culturals i de propiciar la realització d'activitats conjuntes, tot creant sinergies i contribuint a vertebrar el territori i enriquir la vida cultural de la ciutat.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet fomenta el coneixement sobre els autors i les autores locals i recopila exhaustivament les obres escrites per persones o entitats de la ciutat, sigui quina sigui llur temàtica, gènere, públic destinatari o suport documental, col·laborant de forma activa en la difusió de la seva tasca creativa, mitjançant activitats com ara presentacions de llibres, xerrades, clubs de lectura i l'actualització constant de la Guia d'autors i autores locals.

3.5 Cessió d'espais

Les biblioteques de la ciutat disposen d'espais adequats per a la realització d'activitats de caràcter molt divers. Qualsevol persona, col·lectiu o entitat de la ciutat en pot demanar l'ús, sempre que sigui per a activitats sense ànim de lucre i s'adeqüin a la normativa, que és pública i que està a l'abast de tothom. Aquests espais els poden sol·licitar les persones i entitats i estan subjectes a una sèrie de condicions especificades en els models de sol·licitud que figuren al web de la biblioteca.

Destinatari/s/àries: Públic en general

Com sol·licitar el servei: Tothom pot anar a una biblioteca i consultar informació, però cal tenir el carnet de biblioteca per agafar en préstec llibres, revistes, música, pel·lícules o altres materials i per connectar-se a Internet. A l'hora de sol·licitar el carnet, cal tenir en compte que:

- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, caldrà presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.

Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
Temps de servei	
1	<p>Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
2	<p>Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
3	<p>Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
4	<p>Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
5	<p>Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
6	<p>Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
7	<p>Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat t en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
8	<p>Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
Activitats	
9	<p>Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
10	<p>Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
11	<p>Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
12	<p>Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
Difusió	
13	<p>Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.

14	Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Informació pública.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
-----------	---

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per a incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials
 - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
 - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
 - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
 - <https://www.facebook.com/BibFondo>

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#)

Els usuaris i usuàries també poden dirigir-se presencialment al Departament municipal de Cicle Festiu i Foment de la Lectura, a les biblioteques, poden trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i poden posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya defineix, estructura i organitza el sistema de Lectura Pública de Catalunya.

A fi de definir i planificar en l'àmbit municipal els equipaments bibliotecaris necessaris a Catalunya disposem dels Estàndards de biblioteca pública i el Mapa de lectura pública de Catalunya:

Els Estàndards de Biblioteca Pública defineixen, segons el nombre d'habitants i les característiques del municipi, els requeriments en serveis i recursos —espais, fons, personal, hores de servei i equipament— que han d'oferir les biblioteques.

El Mapa de Lectura Pública de Catalunya és un instrument previst en l'article 28 de la Llei 4/1993 del Sistema Bibliotecari de Catalunya. El mapa es va realitzar a partir del cens i dels Estàndards de Biblioteca Pública i estableix les necessitats de la lectura pública de cada municipi.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

- Els usuaris i usuàries tenen dret al lliure accés, a obtenir el carnet de biblioteca i a fer ús dels serveis descrits en aquesta carta.
- Els deures dels usuaris i usuàries estan recollits a la normativa reguladora per a l'obtenció del carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats de 2013.
- Fer ús dels espais i els serveis de les biblioteques d'acord amb les normes establertes en el reglament, així com en d'altres normes específiques de funcionament d'espais.
- Respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les biblioteques que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions, així com per al bon funcionament del servei.
- Respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les biblioteques.
- Tractar amb consideració tots els béns de les biblioteques i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.

10. Sistema d'aprovació i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovació inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **www.gramenet.cat**