

PROPOSTA RESOLUCIÓ

Identificació de l'expedient

Expedient: 1222-1018/2021

Assumpte: Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis de la Biblioteca Tirant lo Blanc

Antecedents de fet

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població és el que ofereix la Biblioteca Tirant lo Blanc de Montgat i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
 - Promou les relacions amb els usuaris.
 - Serveix per definir estàndards de servei.
 - Permet establir objectius.
 - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:

“ 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 bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

 - a) L'organització i la forma de gestió del servei.
 - b) La identificació dels responsables de la gestió.

- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic."

8. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

Fonaments de Dret:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

Primer.- Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis de la Biblioteca Tirant lo Blanc de Montgat que s'adjunta com Annex núm. 1 al portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

Segon.- Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

Tercer.- Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic montgat@montgat.cat , indicant a l'assumpte "Opinions i suggeriments sobre la Carta de la Biblioteca Tirant lo Blanc."

Montgat, a la data de signatura electrònica.

La regidora de Cultura

Mercè Marin Planas

RESOLUCIÓ

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'alcalde
Andreu Absil Solà

En dono fe,
Loida Valeros



CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA TIRANT LO BLANC

Presentació

La Biblioteca Municipal Tirant lo Blanc és un servei públic que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i el coneixement a tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat 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.

A la Biblioteca hi podeu trobar una diversa selecció de llibres, revistes, diaris, pel·lícules, música i DVD. També hi trobareu equips informàtics per accedir a la informació que ens ofereix Internet, activitats culturals i formatives per a tots els públics, i sobretot un equip de persones al vostre servei. La carta de serveis que us presentem pretén fer-vos arribar els nostres compromisos en la realització de la nostra tasca i la nostra voluntat de millorar-la contínuament, per tal d'assegurar que la nostra Biblioteca esdevé un espai de referència en el projecte de garantir l'accés a la cultura a tots els ciutadans i ciutadanes.

On som i com contactar amb nosaltres

BIBLIOTECA TIRANT LO BLANC

Rda. dels Països Catalans s/n
08390 Montgat
Tel. 93 469 00 98
b.montgat.tb@diba.cat

Horari*:

De dilluns a dijous, de 16 a 20h
Divendres i dissabtes, de 10 a 14h

*Aquest horari restringit serà vigent mentre duri la situació de pandèmia de la Covid-19, i seguint la normativa sanitària per a les biblioteques públiques. Consulteu la Biblioteca Virtual per disposar de la informació actualitzada: <https://bibliotecavirtual.diba.cat/montgat-biblioteca-tirant-lo-blanc>

Missió

La missió de la Biblioteca Tirant lo Blanc de Montgat és la de 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.

Objectius generals:

1. Programar activitats per al foment de la lectura
2. Dur a terme activitats de formació i aprenentatge al llarg de la vida
3. Mantenir la col·lecció actualitzada i els mitjans necessaris per garantir l'accés a la informació.
4. Posar a l'abast de les persones usuàries les diferents publicacions d'autors i autores de Montgat i altres temes locals.

Serveis que s'ofereixen

Informació

- Informació general i bibliogràfica
- Informació local
- Consulta del fons disponible, tant del fons propi com el d'altres biblioteques
- Consulta de bases de dades electròniques
- Butlletins electrònics
- Desiderates: proposa una compra

Aprenentatge

- Autoaprenentatge d'idiomes
- Cursos i tallers
- Aules d'estudi amb horari ampliat en època d'exàmens
- Visites guiades

Préstec

- Préstec, renovació i reserva de documents
- Préstec interbibliotecari
- Audiollibres
- Bústia de retorn de documents
- Préstec de llibres electrònics (BiblioDigital) i pel·lícules en línia (e-Film)

Accés a Internet i ofimàtica

- Reserva d'ordinadors
- Internet i + (paquet d'ofimàtica lliure bàsic)
- Wi-Fi
- Impressió de documents

Activitats culturals i de lleure

- Activitats infantils i familiars
- Activitats per a adults
- Clubs de lectura en català i en altres idiomes

Serveis a mida

- Serveis a entitats
- Serveis a les escoles

Els tràmits en línia relacionats amb la biblioteca els trobareu a:

<https://bibliotecavirtual.diba.cat/tramits-en-linia>

Persones destinatàries

L'accés a la biblioteca i els seus serveis és lliure.

- Per fer ús del servei de préstec i d'Internet, cal disposar del carnet del Sistema de Lectura Pública.
- Per a algunes activitats cal inscripció prèvia, que s'anuncia amb antelació.

Els nostres compromisos

- Responem a les demandes d'informació i coneixement de forma personalitzada en un termini màxim de **30 minuts** si la informació es troba a la biblioteca o abans de **72 hores** si són consultes per mitjans telemàtics, si la informació no es troba a la biblioteca i cal una recerca més complexa.
- Oferim informació **mensual** de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, a la Biblioteca Virtual i a les xarxes socials de la biblioteca.
- Ens comprometem a adquirir **qualsevol document** sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de gestió del fons de la biblioteca.
- 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 fem arribar en un termini de temps no superior a **15 dies**.
- Facilem l'accés a Internet i + amb un màxim de **20 sessions** al mes per cada persona usuària.
- Oferim informació **mensual** de les activitats organitzades, a la mateixa biblioteca, a través de les nostres xarxes socials i per correu electrònic a les persones que ho sol·licitin.
- Les queixes i suggeriments són contestats en un temps no superior a **7 dies**.

Indicadors de seguiment

- Nombre de consultes d'informació ateses dins el termini de resposta per a consultes telemàtiques i especialitzades.
- Nombre de cartells impresos i publicacions digitals emeses.
- Nombre de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la política de col·lecció.
- Nombre de préstecs interbibliotecaris resolts en un màxim de 15 dies.
- Nombre de connexions als ordinadors d'Internet i +.
- Nombre de butlletins electrònics emesos.
- Nombre de queixes i suggeriments resoltes.

Ajudeu-nos a millorar

Per tal d'agilitzar i millorar el servei us demanem la vostra col·laboració. Per això cal que tingueu en compte el següent:

- ✓ Respecta els altres usuaris i usuàries, el personal, el fons i els béns de la biblioteca.

- ✓ Els infants menors de set anys només poden accedir a la biblioteca acompanyats d'una persona adulta que se'n responsabilitzi.
- ✓ A la biblioteca col·labora perquè l'ambient sigui el més idoni per a la lectura, evita sorolls, corredisses, etc. (cal desconnectar els telèfons mòbils o posar-los en silenci).
- ✓ Durant l'hora del conte i qualsevol altra activitat cal mantenir una actitud d'atenció i silenci.
- ✓ Ajuda'ns a mantenir l'ordre a la biblioteca, si consultes algun document, deixa'l als carros destinats a aquest ús.
- ✓ Recorda retornar els documents en els terminis establerts. Pots demanar renovar el préstec dels llibres, sempre que cap altre usuari o usuària l'hagi demanat i estigui dins del termini de devolució.
- ✓ Utilitza els formularis que trobaràs a la biblioteca o a la web per fer-nos arribar les teves propostes, queixes o suggeriments.

Normativa específica

- Els nous estàndards de biblioteca pública de Catalunya. Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació i Diputació de Barcelona, 2008. Disponible a: https://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/estandards_cat.pdf
- Mapa de lectura pública. Generalitat de Catalunya, 2014. Disponible a: <https://biblioteques.gencat.cat/ca/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bibliotecaria/mapa-de-la-lectura-publica-de-catalunya/>
- Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. UNESCO/IFLA, 1994. Disponible a: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ca.pdf>
- Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Editat pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. Disponible a: http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html
- 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. BOPB, 18 de març de 2013. Disponible a: https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=3792758b-9a36-4fad-9e58-65efb8d630bc&groupId=446885
- Normativa d'ús de la Biblioteca Tirant lo Blanc de Montgat. Ajuntament de Montgat, 2016. Disponible a: <https://bop.diba.cat/anuncis/antic/022016021557>