




CARTA DE SERVEIS BIBLIOTECA FEDERICA MONTSENY DE CANOVELLES

Nom del servei	BIBLIOTECA FEDERICA MONTSENY 
Marc estratègic del Servei	<p>La Biblioteca Frederica Montseny és un servei municipal, obert a tothom. Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social.</p> <p>Funcions:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Satisfer les necessitats bàsiques d'informació.○ Oferir recursos per a la formació individual i permanent.○ Possibilitar alternatives de lleure.○ Ser un espai social, un fòrum de debat, que permeti la relació, el diàleg i l'intercanvi cultural entre la ciutadania.○ Proporcionar una oferta documental i en línia adequada i de qualitat.
Breu descripció del Servei	<p>La Biblioteca Frederica Montseny és un servei municipal que garanteix als ciutadans l'accés lliure, igualitari i gratuït a la informació universal i local, al coneixement, la cultura i el lleure.</p> <p>La Biblioteca ofereix un espai i una col·lecció documental adequada a les necessitats de la ciutadania, per al seu aprenentatge, la seva formació, la seva educació i lleure.</p>
Web del servei	<p>Web municipal: www.canovelles.es/biblioteca (Ajuntament)</p> <p>Bibliotecavirtual: https://bibliotecavirtual.diba.cat/es/canovelles-biblioteca-federica-montseny (Diputació de Barcelona)</p>
Legislació aplicable	<p>La biblioteca pública és l'únic servei obligatori per Llei en matèria de cultura que tenen els municipis de 5.000 habitants.</p> <p>La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya regula i estructura les biblioteques catalanes en aquest sistema.</p>



Relació de les línies de servei que es presten	<ul style="list-style-type: none">○ Obtenció del carnet de la biblioteca de forma gratuïta.○ Préstec de llibres, revistes i audiovisuals i préstec interbibliotecari dins de la Xarxa de Biblioteques Públiques de Catalunya.○ Informació i resposta a peticions concretes d'informació, la disponibilitat de documents reservats o sol·licitats. <ul style="list-style-type: none">○ Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris, audiovisuals i jocs educatius.○ Assessorament sobre l'ús de les tecnologies informàtiques que disposa la biblioteca.○ Servei d'internet, ofimàtica, wifi i servei d'impressions.○ Espais de treball i sala d'estudi.○ Zones diferenciades per als diferents usos i edats: sala infantil, espai de petits lectors, sala d'adults, espai jove i espai de les famílies.○ Accés i consulta al fons de la col·lecció local.○ Activitats culturals: clubs de lectura, xerrades, presentació de llibres, cursos, tallers, hora del conte, exposicions, etc.○ Visites guiades per a donar a conèixer els serveis de la biblioteca.○ Biblioteca virtual.
Àrea i unitat responsable	<p>La Biblioteca Frederica Montseny està gestionada en conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Canovelles.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Àrea de Cultura i Serveis a les Persones (Ajuntament de Canovelles)○ Gerència del Servei de Biblioteques (Diputació de Barcelona)
Equip tècnic	<p>Diputació de Barcelona:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Directora: Sylvia Sanz i Moix <p>Ajuntament de Canovelles:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Mamen Duro Vas. Bibliotecària○ Asmaa Koubiss M'Hizou. Bibliotecària



	<ul style="list-style-type: none">○ Laura Herrera Barril. Tècnica auxiliar de biblioteca
Altres unitats implicades	<p>Gerència del Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona</p> <ul style="list-style-type: none">○ Centres educatius de Canovelles: Escoles, Instituts i Escola d'adults○ Centre cívics, Centre Cultural○ Centre Municipal d'Iniciatives Juvenils (El Local)
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>Presencial:</p> <p>Biblioteca Frederica Montseny Molí, 24-26 08420 Canovelles</p> <p>Horari d'hivern:</p> <p>De dilluns a divendres de 15 a 20 h Dimecres i dissabtes de 10 a 13 h</p> <p>Horari d'estiu: (de juny a setembre)</p> <p>La biblioteca tanca els dissabtes De dilluns a divendres de 15 a 20 h Dimecres de 10 a 13 h</p> <p>Telefònic: 93 861 89 80</p> <p>Telemàtic:</p> <p>Adreça electrònica: biblioteca@canovelles.cat</p>



	<p>Web municipal: https://www.canovelles.cat/biblioteca</p> <p>Biblioteca virtual: https://bibliotecavirtual.diba.cat/es/canovelles-biblioteca-frederica-montseny</p> <p>Xarxes socials:</p> <p>Facebook: https://www.facebook.com/bibliotecadeanovelles</p> <p>Instagram: https://www.instagram.com/bibliotecadecanovelles</p>
Persones destinatàries	Tota la ciutadania
Com s'ha de sol·licitar el Servei	<p>L'accés a la biblioteca és lliure.</p> <p>Per utilitzar els serveis de la biblioteca, com el préstec, internet i serveis en línia, es necessita el carnet de la biblioteca.</p> <p>L'obtenció del carnet és gratuït i només cal presentar un document identificatiu a qualsevol biblioteca de la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM)</p> <p>Es poden accedir als nostres serveis a través de visita presencial, via telefònica o través del correu electrònic.</p>
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	<p>El servei de biblioteca és gratuït, excepte els serveis que disposen de taxes i preus públics aprovats:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Impressió de fulls: 0,10€ en b/n i 0,40€ a color○ Taxa de reposició del carnet: 1€ per l'obtenció d'un nou carnet en cas de pèrdua o robatori. Aquesta taxa no serà exigible quan es justifiqui la sostracció del carnet amb una denúncia.



	<p>L'accés a la biblioteca és lliure. Els menors de 8 anys han d'estar sempre acompanyats d'un adult.</p> <p>Per l'obtenció del carnet, els menors de 14 anys, han de venir acompanyats del pare, mare o tutor. Cal autorització signada de l'adult.</p>
Cost del Servei	<p>Els cost operatiu del servei assumit per l'Ajuntament de Canovelles, la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya és de 337.926,78 €/anuals (any 2023)</p>
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Presencial: C/ Molí de la Sal, 24-26 (08420) Canovelles</p> <p>Telefònic: 93 861 89 89</p> <p>Telemàtic: biblioteca@canovelles.cat</p>
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Es dona resposta a queixes i suggeriments el més ràpid possible, i sempre abans de 15 dies hàbils.</p>
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Atenció personalitzada i de qualitat.○ Protecció de les dades personals. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la intimitat.○ Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis a través de qualsevol canal (presencial, telefònic o en línia).○ Ser consultat/da periòdicament sobre la vostra percepció de la qualitat del servei a través d'una enquesta de qualitat.○ Accés a un fons bibliogràfic actualitzat.○ Accés a recursos i serveis presencials i en línia.○ Suport a l'aprenentatge i accés al coneixement.○ Serveis inclusius i accessibles per a tothom.



- Obtenir informació mensual de les noves adquisicions del fons.
- Adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari/a sempre que s'ajusti a la política del fons de la biblioteca a través de les desiderates.
- Accedir al servei de préstec interbibliotecari per als documents que no es troben a la biblioteca en un termini no superior a 10 dies.
- Ser atès/a per correu, telèfon o presencialment les demandes de pròrrogues d'un préstec (amb un màxim de 3 pròrrogues) sempre que una altra persona no n'hagi fet una reserva i el document estigui dins del termini de devolució.
- Rebre informació periòdica de les activitats organitzades a través del correu electrònic, la web i les xarxes socials.
- Disposar d'un màxim de 50 sessions mensuals d'una hora per persona per accedir als ordinadors d'ús públic.

Heu de complir amb el **deure** de:

- Fer un bon ús dels espais, equipaments i col·leccions.
 - Respectar els altres usuaris/es i mantenir un to de veu adequat.
 - Ajudar a mantenir l'ordre de la biblioteca deixant els documents consultats als carros destinats a aquest ús.
 - Respectar l'aforament màxim de la sala.
 - Mantenir els dispositius mòbils silenciats.
 - Respectar els horaris del servei i els terminis fixats per als tràmits.
 - Identificar-se amb el carnet d'usuari/a o DNI quan es requereixi.
-
- Comunicar qualsevol canvi de les dades personals.
 - Tenir cura de les vostres pertinences.
 - Adreçar-se al personal de la biblioteca amb respecte i seguint les seves indicacions.
 - Complir els tràmits establerts per retirar els documents i retornar-los en els terminis fixats i en les mateixes condicions.



	<ul style="list-style-type: none">○ Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.○ Usar la xarxa de la XBM de manera apropiada i mai amb finalitats no ètiques o comercials.○ Els infants menors de 8 anys només poden accedir acompanyats d'una persona adulta.○ Seguir les instruccions i la normativa d'ús dels recursos i serveis de la biblioteca.
Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments	<p>Garantir que les persones usuaris valorin:</p> <ol style="list-style-type: none">1. L'atenció rebuda a la biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10 punts.2. La competència professional del personal que l'ha atès amb un mínim de 8 sobre 10 punts.3. La qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10 punts.4. El servei de préstec amb un mínim de 8 sobre 10 punts.5. La distribució dels espais, la neteja, el confort de les instal·lacions de 8 sobre 10 punts.6. Valorin l'oferta d'activitats amb un mínim de 8 sobre 10 punts.7. Respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils. <p>En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
Formes de consulta del seguiment de la carta	<p>Enquesta de satisfacció ciutadana: Anualment es duren a terme enquestes de satisfacció sobre l'atenció rebuda en el servei.</p> <p>Les dades seran publicades al Portal de transparència de l'Ajuntament, web municipal i es farà difusió a través de les xarxes socials.</p>



Periodicitat de difusió de la carta	Anualment es publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de la carta de serveis.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia
Data de revisió/actualització	Un cop cada dos anys des de la seva aprovació.