

LA BIBLIOTECA

La carta de serveis de la biblioteca municipal de Bigues i Riells del Fai està adreçada a totes les persones, físiques o jurídiques, interessades en conèixer els **objectius**, els **compromisos** i l'**oferta de serveis** de què disposa.

Aquest document pretén, també, **apropar l'administració pública a la ciutadania**, que n'és la destinatària final.

QUÈ FEM?

La biblioteca és un espai obert a totes les persones, de qualsevol edat i diferents interessos, on es pot trobar:

- informació i assessorament, accés a bases de dades, biblioteca virtual i Ebiblio
- préstec de documents
- accés gratuït, servei de formació en ofimàtica i Internet i zona Wi-Fi
- certificat ACTIC
- suport a l'autoaprenentatge i a l'ensenyament reglat
- activitats culturals i relacionades amb la lectura per a totes les edats



93 865 79 82



Carrer d'Anna Mogas, 130
08415 - Bigues i Riells del Fai



biblioteca@biguesiriells.cat



www.biguesiriells.cat



Diputació
Barcelona

Xarxa de Biblioteques
Municipals



Ajuntament de
Bigues i Riells del Fai

CARTA DE SERVEIS



Biblioteca
de Bigues i Riells del Fai

COMPROMISOS DE QUALITAT

Des de la biblioteca municipal de Bigues i Riells del Fai ens hem compromès a **millorar la qualitat** de la prestació del **nostre servei**, centrant-nos en els espais que, des de la perspectiva de les persones usuàries, necessiten una millora.

Els compromisos de qualitat són obligacions que ens fixem en la qualitat de la prestació i sobre els quals fem seguiment i en rendim comptes:

1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per personal de la biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10.
2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal de la biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda a la biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10.
4. Oferir un mínim de 10 activitats anuals infantils.
5. Oferir un mínim de 10 activitats anuals per a joves de 12 a 25 anys.
6. Oferir un mínim de 10 activitats anuals per a persones adultes.
7. Oferir mensualment (excepte el mes d'agost) un lot de novetats de la col·lecció (40 exemplars com a mínim).

SEGUIMENT

Anualment es publicaran els resultat del seguiment dels compromisos a través del portal web <https://www.seu-e.cat/web/biguesiriells/govern-obert-i-transparencia>

CANALS DE PARTICIPACIÓ, DE PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Podeu participar en la millora del servei mitjançant:

- La participació en enquestes periòdiques.
- Presencialment, a la bústia de queixes i suggeriments.
- El correu electrònic biblioteca@biguesiriells.cat.
- La presentació d'una instància a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) o virtualment, a la bústia de queixes i suggeriments de la seu electrònica:

<https://seuelectronica.biguesiriells.cat/opensiac/accion/quejassugerencias?method=enter>



NORMATIVA APLICABLE

- Normativa general de la biblioteca municipal: <https://ja.cat/VZGMv>
- Normativa per a l'obtenció del carnet de persona usuària de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats.

<https://ja.cat/ojYMP>

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- Dret a a utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments.
- Dret a ser atès pel personal.
- Dret a comunicar suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca.
- Dret a sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol altra informació d'interès per a la ciutadania.
- Dret a ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.
- Deure de complir amb el reglament de la biblioteca i dels seus serveis així com a atendre les indicacions del personal bibliotecari.

Vigència de la carta des del novembre del 2021 fins el novembre del 2023

Servei d'informació