

Nom servei	Biblioteca Ramon Fernàndez Jurado
Presentació	La Biblioteca municipal de Castelldefels 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 és un centre local d'accés lliure a la informació, al coneixement, a la cultura, a la formació continuada i al lleure. És un espai de relació que actua com a agent actiu en la promoció de la lectura per a la ciutadania i que interactua amb agents culturals, socials i educatius de Castelldefels.
Serveis que es presten	• Un espai agradable i còmode per consultar un fons seleccionat de llibres, premsa diària i revistes, CD, DVD i altres formats. • Servei d'informació i referència per atendre les peticions d'informació, que s'ofereix a través dels fons propis, de fons externs d'altres biblioteques, d'altres catàlegs, de recursos electrònics i d'altres fonts d'informació. • Carnet gratuït (necessari per utilitzar alguns serveis). Aquest carnet és vàlid per a totes les biblioteques públiques municipals de la Xarxa de la Diputació de Barcelona. El carnet és personal i intransferible per als usos de préstec, internet i Wi-Fi. • Servei de préstec que permet endur-se documents durant un temps determinat i de manera gratuïta. Es poden tenir en préstec simultàniament fins a un màxim de 30 documents durant 30 dies. • Avisos per correu electrònic: l'avís de cortesia 5 dies abans de la finalització del període de préstec, l'avís de reserva disponible i els avisos de reclamació. • Servei de préstec interbibliotecari. • Internet i ofimàtica, impressions i gravacions. • Fotocopiadora d'autoservei. • Xarxa Wi-Fi. • Consulta al catàleg, al fons propi o a altres fons externs. • Consulta de bases de dades electròniques a través dels catàlegs de la Biblioteca. • Serveis a les escoles i entitats. • Espais de suport per a l'estudi i/o treball en grup. • Programació d'activitats culturals • Biblioteca a la platja: durant els mesos de juliol i agost, amb servei de préstec i activitats culturals de foment de la lectura.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Directora de la Biblioteca: Miriam Huguet Sandoval Miriam.Huguet@extern.castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Biblioteca Ramon Fernàndez Jurado. Carrer Bisbe Urquinaona, 19-21. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 369 697 Atenció presencial:

	Horari habitual: • Dilluns de 16 a 20 h. • De dimarts a divendres de 9 a 20 h • Dissabte de 9 a 14 h. Horari d'estiu, Nadal i Setmana Santa: • Dilluns i dimecres de 16 a 20.30 h. • Dimarts i dijous de 10 a 14 i de 16 a 20.30 h. • Divendres de 10 a 14 h Correu electrònic del servei: biblioteca@castelldefels.org b.castelldefels@diba.cat
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït. Els servei d'impressió i fotocòpies i la utilització d'espais dels equipaments bibliotecaris estaran sotmesos als Preus públics vigents
Web	Biblioteca Ramón Fernández Jurado
Eines de participació	Biblioteca Virtual    Whatsapp: 610 560 978
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

	- Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	- Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions, incorporant un mínim de 2.000 documents nous a l'any - Facilitar l'alfabetització digital, programant com a mínim 4 cursos a l'any. - Fomentar la cultura a través d'una programació estable d'activitats culturals programant com a mínim 250 activitats a l'any . - Fomentar l'ús de la biblioteca dins de la comunitat escolar, realitzant un mínim de 25 visites escolars a l'any. - Difondre els serveis en línia, enviant el butlletí d'activitats de la biblioteca com a mínim 10 cops a l'any. - Redactar un pla estratègic i un pla d'acció anual on es marquin els objectius de la biblioteca, abans del mes de novembre de cada any. - Facilitar l'accés a Internet com a mínim amb 20 sessions al mes.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	- Nombre de documents incorporats al fons bibliogràfic anualment. - Nombre de formacions d'alfabetització digital realitzades anualment. - Nombre d'activitats de foment de la cultura realitzades anualment. - Nombre de visites escolars realitzades anualment. - Nombre d'enviaments del butlletí d'activitats realitzats anualment. - Nombre d'accessos a internet realitzats anualment. - Data aprovació el pla anual. - Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). - Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.

	Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reglament de funcionament de la biblioteca Ramon Fernández Jurado de Castelldefels
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	    