

CARTA DE SERVEIS

Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

1. QUI SÓM

Nom del servei : Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa
Àrea: Cultura, Innovació i Projecció de la ciutat
Responsable polític: Regidoria delegada de Cultura
Responsable tècnic: Direcció de la Bct Xarxa
Línies de servei: Servei de Biblioteca pública de Terrassa.

2. ON SÓM

Biblioteca Central de Terrassa - bct

Adreça Ps de les Lletres, 1 (08221 Terrassa)
Telèfon: 937 894 589
Web: <http://www.terrassa.cat/ca/biblioteques>
<http://www.terrassa.cat/bct>
Correu electrònic: bct@terrassa.cat
Horari habitual: De dilluns a divendres de 10.00 a 20.30 h. i dissabte de 10.00 a 14.00 h. i de 16.00 a 20.30 h.
Horari Setmana Santa, estiu i Nadal :De dilluns a dissabte de 10 a 14h i de 16 a 20.30

Biblioteca districte 2 - bd2

Adreça Ca de Sant Cosme, 157 (08222 Terrassa)
Telèfon: 937 869 162
Web: <http://www.terrassa.cat/bd2>
Correu electrònic: bd2@terrassa.cat
Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h., de dimarts a divendres de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h. i dissabte de 10.00 a 13.00 h.
Horari estiu i Nadal: Dilluns a dijous de 16 a 20h i divendres de 10 a 13h i de 16 a 20h

Biblioteca districte 3 - bd3

Adreça Ca del Germà Joaquim, 66 (08223 Terrassa)
Telèfon: 937 397 014
Pàgina web: <http://www.terrassa.cat/bd3>
Correu electrònic: bd3@terrassa.cat
Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.
Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dijous de 10 a 13h i de 16 a 20h

Biblioteca districte 4- bd4

Adreça Ca de l' Infant Martí, 183 (08224 Terrassa)

Telèfon: 937 397 423

Web: <http://www.terrassa.cat/bd4>

Correu electrònic: bd4@terrassa.cat

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dimarts de 10 a 13h i de 16 a 20h

Biblioteca districte 5 - bd5

Adreça Ca dels Jocs Olímpics, 7 (08225 Terrassa)

Telèfon: 937 350 927

Web: <http://www.terrassa.cat/bd5>

Correu electrònic: bd5@terrassa.cat

Horari habitual: Dilluns, dimecres i divendres de 16.00 a 20.30 h., dimarts i dijous de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.30 h. i dissabte de 10.00 a 14.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns, dimecres i divendres de 16.00 a 20.30 h., dimarts i dijous de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.30 h.

Biblioteca districte 6 - bd6

Adreça Rm de Francesc Macià, 193 (08226 Terrassa)

Telèfon: 937 397 420

Web: <http://www.terrassa.cat/bd6>

Correu electrònic: bd6@terrassa.cat

Horari habitual: Dilluns de 16.00 a 20.00 h. i de dimarts a dissabte de 10.00 a 13.00 h. i de 16.00 a 20.00 h.

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16 a 20h i dimecres de 10 a 13h i de 16 a 20h

3. QUÈ FEM

Missió

La missió de la bct xarxa, servei de biblioteca pública de Terrassa, és 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:

- a. Dur a terme activitats de formació i aprenentatge al llarg de la vida
- b. Programar activitats per al foment de la lectura
- c. Mantenir la col·lecció actualitzada i els mitjans necessaris per garantir l'accés a la informació.

Serveis que oferim

La bct xarxa ofereix serveis per a tots els públics centrats en l'accés a la informació, l'aprenentatge, l'oci i les activitats per al foment de la lectura.

Amb el carnet de biblioteca podreu fer ús dels serveis que s'hi vinculen: préstec, e-biblio, accés a Internet, Wi-Fi i participar en activitats culturals.

La informació sobre els serveis es pot sol·licitar per telèfon, correu electrònic o presencialment a cadascuna de les biblioteques que integren la bct xarxa.

Els tràmits relacionats amb les biblioteques els trobareu a: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu/tramits-ciutada/tramits>

Oferim:

Informació

- Consulta de bases de dades
- Butlletins electrònics
- Informació general i ciutadana
- Servei "Pregunta a la biblioteca"
- Proposa una compra

Aprenentatge

- Autoaprenentatge d'idiomes
- Cursos i tallers
- Formació en tecnologies de la informació
- Sales d'estudi
- Visites guiades

Accés a Internet i ofimàtica

- Reserva d'ordinadors
- Aules multimèdia
- Internet i +
- Wi-Fi
- Impressió de documents

Préstec

- Audiollibres
- Bústia de retorn de documents
- Préstec de llibres electrònics
- Préstec interbibliotecari
- Préstec, renovació i reserva de documents

Activitats culturals

- Activitats infantils i familiars
- Activitats per a adults
- Biblioteca portes enllà
- Clubs de lectura

Serveis a mida

- Serveis a entitats
- Acollida a persones nouvingudes
- Cessió d'espais
- Serveis a persones amb dificultats auditives
- Serveis a persones amb dificultats visuals
- Servei a persones amb dificultats de mobilitat
- Racó de mares i pares
- Serveis a les escoles
- Servei de biblioteca mòbil

4. PER A QUI HO FEM

Els nostres serveis s'adrecen a la ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Resoldre les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps mitjà d'espera inferior a 30 minuts per a les consultes senzilles i si són més complexes en 72 hores.	Nombre de queixes manifestades relacionades amb el temps d'espera.
Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Nombre de desiderates adquirides.
Deixar el fons d'altres biblioteques mitjançant el préstec interbibliotecari des del moment que es sol·liciti.	Temps d'espera màxim 15 dies
Oferir activitats de foment de la lectura.	Mínim 25 activitats l'any
Programar cursos de formació en noves tecnologies i informàtica bàsica	Mínim 3 cursos l'any
Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat	Incorporar un mínim de 500 novetats editorials anualment
Enviar per correu electrònic un butlletí informatiu de les activitats i serveis que s'hi ofereixen, a les persones que ho sol·licitin.	Enviar 10 butlletins l'any
Facilitar accés a Internet	20 sessions al mes per cada usuari
Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris i usuàries	Temps de resposta 7 dies

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprenrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

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: <http://scur.cat/KLD0CD>

Mapa de lectura pública. Generalitat de Catalunya, 2014. Disponible a: <http://scur.cat/B7880D>

Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. UNESCO/IFLA, 1994. Disponible a: <http://scur.cat/MXK3KY>

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://scur.cat/G93D90>

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: <http://scur.cat/HYDPJ2>

Normativa d'ús de les Biblioteques Públiques de Terrassa. Ajuntament de Terrassa, març 2002. Disponible a: <http://scur.cat/DCDGK3>

Règim econòmic

Taxes i preus públics:

Taxes i preus públics de la Xarxa de Biblioteques Municipals. Diputació de Barcelona-Xarxa de Biblioteques Municipals, 2017. Disponible a: <http://scur.cat/74YN7C>

Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa-. Ordenança fiscal núm. 3.35. Ajuntament de Terrassa, 2017. Disponible a: <http://scur.cat/HH8PZ8>

Taxa per a la utilització d'espais d'equipaments i edificis municipals. OF núm.3.19 <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01503>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Drets i deures específics del Servei:

Drets

- Accedir de manera lliure i gratuïta als serveis de les biblioteques sense cap mena de discriminació.
- Rebre una atenció cordial i correcta per part del personal de les biblioteques.
- Fer valer al dret a la seva intimitat, la biblioteca té l'obligació de tractar de manera confidencial la informació en relació als materials i serveis que li proporciona, així com les seves dades personals, en els termes establerts per la llei.
- Presentar queixes i suggeriments i rebre'n resposta en un termini prefixat.
- Rebre formació bàsica per a la correcta utilització dels seus serveis.
- Rebre informació, assessorament i col·laboració en la localització i accés a la informació bibliogràfica.
- Fer suggeriments per a l'adquisició de materials, organització d'activitats i creació de nous serveis.
- Participar en les activitats que s'organitzen a la biblioteca.

Deures

- Conèixer les mesures de seguretat establertes en tot moment i atendre els requeriments del personal.

- Fer un ús adequat dels fons, equips i instal·lacions de la biblioteca.
- Fer-se responsable del carnet i del seu bon ús.
- Mantenir un comportament correcte cap al personal i amb la resta d'usuaris.
- Identificar-se per a utilitzar els serveis quan es requereixi.
- Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual quan s'utilitzen fons i serveis de la biblioteca.
- Abstenir-se de consumir aliments i begudes fora de les àrees senyalitzades.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
 - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-