

# CARTA DE SERVEIS

## Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa

---

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei : Bct Xarxa Servei de biblioteca pública de Terrassa  
Àrea: Projecció de la Ciutat  
Responsable polític: Regidoria de Promoció Cultural i Audiovisual  
Responsable tècnic: Direcció de la Bct Xarxa  
Línies de servei: Servei de Biblioteca pública de Terrassa.

## 2. ON SOM

---

### **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](mailto:bct@terrassa.cat)  
Horari habitual: De dilluns a divendres, de 9.00h a 20.00h. Dissabte, de 9.00h a 19.00h  
Horari període estiu: De dilluns a divendres, de 9.00h a 14.00h i de 15.30h a 20.00h.  
Dissabte, 9.00h a 14.00h  
Horari període Setmana Santa i Nadal: De dilluns a divendres, de 9.30h a 14.00h i de 15.30h a 20.00h. Dissabtes tancat

### **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](mailto:bd2@terrassa.cat)  
Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00 h.  
Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimecres i divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h  
Setmana Santa: Tancat.

### **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](mailto:bd3@terrassa.cat)  
Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20h  
Setmana Santa: Tancat.

#### **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](mailto:bd4@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimarts de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h

Setmana Santa: Tancat.

#### **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](mailto:bd5@terrassa.cat)

Horari habitual: De dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h, dimarts i dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h

Horari estiu i Nadal: De dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h. Dimarts, dijous de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h. Agost tancat.

Setmana Santa: Tancat.

#### **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](mailto:bd6@terrassa.cat)

Horari habitual: Dilluns de 16.00h a 20.00h, de dimarts a divendres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h i dissabte de 10.00h a 14.00h

Horari estiu i Nadal: Dilluns a divendres de 16.00h a 20.00h i dimecres de 9.30h a 13.30h i de 16.00h a 20.00h

Setmana Santa: Tancat.

### **3. QUÈ FEM**

---

#### **Missió**

La missió de la BCT xarxa, Servei de biblioteca pública de Terrassa, és posar a disposició de la ciutadania els serveis, eines i recursos necessaris per facilitar l'accés lliure i amb igualtat a la lectura, la informació, la cultura, el coneixement i la formació per afavorir l'aprenentatge al llarg de la vida. Les biblioteques de Terrassa, com a agents

socials implicades en el territori i sensibles amb el desenvolupament sostenible, treballen amb la mirada posada en l'aplicació de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

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>

## **Carnet de la biblioteca**

El carnet de la biblioteca és la targeta que us identificarà com a usuaris de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona.

## **Préstec**

La bct xarxa ofereix el préstec de documents de manera gratuïta tant a la ciutat de Terrassa a persones, entitats i escoles; com de fora de la ciutat a totes les Biblioteques Públiques de Catalunya.

## **Tecnologies de la informació**

La xarxa de biblioteques públiques de Terrassa us ofereix espais per aprendre i no només a través de llibres. Al llarg de l'any organitzem moltes accions formatives amb el suport de diverses entitats i associacions de la ciutat.

## **Aprenentatge d'idiomes**

Oferim grups de conversa per practicar idiomes que organitzem conjuntament amb entitats ciutadanes i voluntariat.

## **Accés a internet**

A totes les biblioteques públiques de Terrassa teniu accés gratuït a Internet, ja sigui amb un dispositiu mòbil propi (ordinador portàtil, telèfon mòbil, tauleta, etc.) a través del Wi-fi, o dels ordinadors de la biblioteca.

## Serveis a mida

Per tal d'arribar a tots els ciutadans i ciutadanes sense excepció, la bct xarxa s'adapta a demandes de serveis especials per entitats, escoles, persones amb dificultats d'accés relacionades amb la funció de lectura o dificultats d'accés.

## Reprografia dels fons antics

La Biblioteca Central de Terrassa ofereix la possibilitat d'obtenir reproduccions dels documents del fons antic, d'acord amb el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

## 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
Potenciar i millorar el coneixement a la ciutadania, oferint l'ús del servei de préstec com a bàsic i essencial,	Mínim de 75.000 préstecs l'any
Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Adquirir un mínim del 75% de les desiderates proposades
Oferir activitats de foment de la lectura.	Programar mínim de 5 cicles de foment de la lectura
Oferir sessions de formació relacionat amb l'aprenentatge al llarg de tota la vida en col·laboració amb altres entitats: idiomes, tecnologies, lectura	Oferir un mínim de 3 programes
Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat	Com a mínim haver incorporat i retirat 3.000 documents al fons, amb un total d'actualització de 6.000 documents.
Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris i usuàries	Donar resposta en un màxim de 7 dies hàbils
Ampliar el nombre d'usuaris.	Fer cada any, com a mínim, 1.500 carnets d'usuaris/es nous
Potenciar la funció divulgativa en col·laboració amb altres entitats: exposicions, xerrades, cicles d'actes, etc.	Impulsar, com a mínim, tres programes de divulgació.

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

## 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'emprendrà, 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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, 2022. Disponible a: [https://cobdc.org/wp-content/uploads/Manifest\\_IFLA\\_2022\\_catala.pdf](https://cobdc.org/wp-content/uploads/Manifest_IFLA_2022_catala.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://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>

Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.

## **Règim econòmic**

Taxes i preus públics de la Xarxa de Biblioteques Municipals. Diputació de Barcelona-Xarxa de Biblioteques Municipals.

Taxa per a la prestació de diversos serveis de les biblioteques públiques municipals -bct xarxa-. Ordenança fiscal núm. 3.35. Ajuntament de Terrassa.

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**

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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**

---

En data 29 de novembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.