



CARTES DE SERVEIS MUNICIPALS

Les Cartes de serveis són documents públics a través dels quals l'ajuntament comunica a les persones usuàries dels seus serveis els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com els drets, deures i forma de participació que tenen en relació amb aquests.

NOM DEL SERVEI

Biblioteca Ca l'Oliveres

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

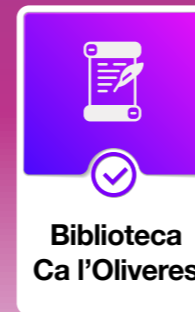
La Biblioteca Ca l'Oliveres és un servei públic municipal, obert a tothom. Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social.

FUNCIONS

- Satisfereix 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 els ciutadans.
- Proporcionar una oferta documental i en línia adequada i de qualitat.

BREU DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Biblioteca Ca l'Oliveres de Lliçà d'Amunt 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. La Biblioteca Ca l'Oliveres ofereix un espai i una col·lecció documental adequat a les necessitats de la ciutadania, per al seu aprenentatge, la seva formació, la seva educació i el seu temps de lleure.



WEB DEL SERVEI

<https://www.llicamunt.cat/el-municipi/equipaments/biblioteca-ca-loliveres> (Ajuntament)

<https://bibliotecavirtual.diba.cat/lica-d-amunt-biblioteca-ca-l-oliveres> (Diba)

<https://bibliotecallicamunt.wordpress.com/> (blog)

BIBLIOTECA CA L'OLIVERES

CARTA DE SERVEI MUNICIPAL



llam.cat/cartesdeserveis21



Biblioteca Ca l'Oliveres



www.llicamunt.cat



LEGISLACIÓ APLICABLE

La biblioteca pública és l'únic servei obligatori per Llei en matèria de cultura que tenen els municipis a partir de 5.000 habitants.

La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya, ordena, regula i estructura les biblioteques públiques catalanes en aquest sistema.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

- Préstec
- Préstec interbibliotecari
- Informació i consulta
- Prescripció literària
- Formació
- Servei internet i wifi
- Servei d'impressions
- Espais de treball i d'estudi
- Activitats culturals
- Centre col·laborador ACTIC
- Biblioteca virtual

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE

La Biblioteca Ca l'Oliveres està gestionada en conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Lliçà d'Amunt. Regidoria de Cultura

EQUIP TÈCNIC

- Eva Comellas López. Directora de la Biblioteca
- Ruth Coderch Matas. Bibliotecària
- Laura Bartuilli Ferrer. Tècnica auxiliar
- Agnès Navarro Martos. Tècnica auxiliar
- Carme Romero Hernández. Tècnica auxiliar

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

PRESENCIAL

Biblioteca Ca l'Oliveres

C/ Castelló de la Plana, 11
08186 - Lliçà d'Amunt

Horari:

Matins: dimecres, divendres i dissabte de 10 a 14 h

Tardes: de dilluns a divendres de 15.30 a 20 h

TELFÒNIC

Biblioteca Ca l'Oliveres

Tel. 938 607 116

TELEMÀTIC

- Adreça electrònica:

b.llicam.co@diba.cat

- Blog biblioteca:

<https://bibliotecallicamunt.wordpress.com/recomana-opina-suggereix-participa/>

- Web municipal:

<https://www.llicamunt.cat/serveis-i-tramits/tramits/tramits-i-gestions/queixes-suggeriments-i-propostes>

- Biblioteca virtual:

<https://bibliotecavirtual.diba.cat/llica-d-amunt-biblioteca-ca-l-oliveres>

XARXES SOCIALS DE LA BIBLIOTECA

Facebook:

<https://www.facebook.com/caloliveres/>

Twitter:

<https://twitter.com/bibcaoliveres>

Instagram:

<https://www.instagram.com/bibcaoliveres/>

PERSONES DESTINATÀRIES

A tota la ciutadania.

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

- Presencial

- Telefònic
- Per correu electrònic

L'accés a la biblioteca és lliure. Per utilitzar els serveis de la biblioteca, com el préstec, internet i serveis en línia, es necessita el carnet de la biblioteca. L'obtenció del carnet és gratuït i només cal presentar un document identificatiu a qualsevol biblioteca de la XBM.

A través d'aquests canals la ciutadania pot fer les següents gestions:

- Comprovar si tenim un document. Reservar un document o renovar un document. El préstec és presencial.
- Sol·licitar un document d'una altra biblioteca (préstec interbibliotecari)
- Sol·licitar informació del servei, consultes de les activitats, i tot tipus d'informació del municipi.
- Inscriure's a les activitats de la biblioteca
- Fer suggeriments i queixes

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

El servei de biblioteca és gratuït, excepte els següents serveis que disposen de taxes i preus públics aprovats:

- Impressió de fulls per unitat (preus públics de la Diputació de Barcelona per al 2021) 0,10 € en b/n i 0,40 € en color Taxa servei de carnet de biblioteca:
- Obtenció del duplicat del carnet de biblioteca (preus públics de la Diputació de Barcelona per al 2021)
- Despeses d'expedició de cada carnet duplicat 1,00 € (Aquesta taxa no serà exigible quan es justifiqui documentalment la sostracció del carnet de biblioteca)
- Inscripció als tallers en Tecnologies de la Informació i la Comunicació (preus públics segons les hores de formació, aprovat per l'Ajuntament)

COST DEL SERVEI

Cost del servei corresponent a l'any 2019, assumit per l'Ajuntament i la Diputació de Barcelona.

Manteniment ordinari: 58.323,04 €

Altres despeses de funcionament: 10.700 €

Activitats: 15.000 €
Difusió: 3.000 €
Fons documental: 29.500 €
Personal: 197.400 €

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

- Presencial
- Telefònic
- Telemàtic: correu electrònic i instància Ajuntament
- Xarxes socials

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

- Presencial
- Telefònic
- Telemàtic: correu electrònic, instància Ajuntament
- A través del web de l'Ajuntament.
<https://www.llicamunt.cat/serveis-i-tramits/tramits/tramits-i-gestions/queixes-suggeriments-i-propostes>
- A través del blog de la biblioteca.
<https://bibliotecallicamunt.wordpress.com/recomana-opina-suggereix-participa/>
- Xarxes socials

TERMINI DE RESPOSTA DELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

Es dona resposta a queixes i suggeriments el més ràpid possible, i sempre abans de 15 dies hàbils.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Reglament d'ús del Servei públic de Biblioteca Municipal de Lliçà d'Amunt i per a l'obtenció del carnet i l'ús dels serveis associats, aprovat al BOPB, 18 de febrer del 2014.

Drets:

- Fons bibliogràfic actualitzat
- Atenció personalitzada i de qualitat
- Protecció de les dades personals
- Recursos i serveis presencials i en línia
- Suport a l'aprenentatge al llarg de la vida i l'accés al coneixement
- Serveis inclusius i accessibles per tothom

Deures:

- Fer un bon ús dels espais, equipaments i col·leccions.
- Identificar-se amb el carnet d'usuari/a quan es requereixi.
- Tenir cura de les vostres pertinences.
- Adreçar-se al personal de la biblioteca amb respecte i seguir les seves indicacions.
- Comunicar qualsevol canvi en les dades personals
- Complir els tràmits establerts per retirar un document i retornar-lo en els terminis fixats i en les mateixes condicions.
- Respectar la normativa de propietat de drets referida a les fotocòpies i/o a l'ús, distribució i còpia de recursos electrònics accessibles a la xarxa.
- Usar la xarxa de la XBM de manera apropiada i mai amb finalitats no ètiques o comercials, mantenint la vostra identificació.
- Seguir les instruccions i la normativa d'ús dels recursos i serveis de la Biblioteca.

COMPROMISOS DE QUALITAT I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

1. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda a la biblioteca amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
2. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal del servei que l'ha atès, amb un mínim de 8 sobre 10 punts.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 8 sobre 10 punts.

4. Garantir que les persones usuàries valorin el servei de préstec amb un mínim de 8 sobre 10 punts.

5. Garantir que les persones usuàries valorin la distribució dels espais, la neteja, i el confort de les instal·lacions de la biblioteca de 8 sobre 10 punts.

6. Garantir que les persones usuàries valorin l'oferta d'activitats amb un mínim de 8 sobre 10.

7. Ingressar anualment un mínim de 1.800 documents nous a la col·lecció.

8. Respondre les queixes i els suggeriments dels usuaris/es en un termini màxim de 7 dies hàbils.

Mesures d'esmena:

En cas d'incompliment de qualsevol compromís es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

FORMES DE CONSULTA DEL SEGUIMENT DE LA CARTA

Web municipal (secció Transparència), butlletí municipal Informa't i difusió per les xarxes socials.

PERIODICITAT DE DIFUSIÓ DE LA CARTA

Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta

DATA D'ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA

Aprovada per la Junta de Govern Local el 27 de gener de 2022

DATA DE REVISIÓ/ACTUALITZACIÓ

La Carta serà revisada, mínim un cop cada 2 anys.