



## SERVEIS DE BIBLIOTECA PÚBLICA

### 1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions **de la ciutadania com a usuària** dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada
- 2.4. **Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei**

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

Les biblioteques municipals de Reus són un espai de promoció de la lectura que vetllen per la conservació del patrimoni bibliogràfic i continguts locals, faciliten l'ús de les tecnologies i col·laboren amb els agents culturals i socials de la ciutat.

Així mateix, també pretenen ser un espai de trobada i un punt d'accés a la cultura que faciliten instruments per a satisfer les necessitats d'informació, formació i lleure de la ciutadania sense cap distinció.

La legislació vigent atribueix als municipis un paper principal en la gestió de les biblioteques públiques, que estableix que els ajuntaments han d'assumir la infraestructura bibliotecària com una de llurs prioritats i prescriu que les biblioteques públiques han de tenir un fons general, oferir un ampli ventall de serveis informatius de tipus cultural, educatiu, recreatiu i social i han de ser accessibles a tots els ciutadans, tant al conjunt del públic en general com a determinats grups d'usuaris. Disposa també que han d'oferir les seves prestacions bàsiques de manera lliure i gratuïta.

Totes les biblioteques públiques de titularitat pública integren el Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus - Regidoria delegada competent en matèria de biblioteques

NIF  
P4312500D

Adreces postals

Biblioteca Central Xavier Amorós  
Carrer de l'Escorxador, 1  
43202 Reus

Biblioteca Pere Anguera  
Carrer de Joan Salvat-Papasseit, 14  
43204 Reus

Adreça fiscal  
Plaça Mercadal  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Direcció de Biblioteques Municipals  
Correu electrònic: [info.biblioteques@reus.cat](mailto:info.biblioteques@reus.cat)



### 1.3. Serveis que s'ofereixen

- Informació i orientació bibliogràfica
- Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris i audiovisuals
- Préstec de llibres, revistes, audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya, a través del préstec interbibliotecari
- Préstec de llibres i/o lots de llibres per entitats amb una major flexibilitat tant en la quantitat com en la data de retorn
- Actualització contínua del fons documental, que inclou l'adquisició de documents sol·licitats pels usuaris
- Accés al fons bibliogràfic de la Biblioteca del Centre de Lectura
- Ordinadors amb programari lliure, accés a Internet i la possibilitat d'imprimir documents.
- Accés a la xarxa wifi municipal
- Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca.
- Formació en tecnologies d'accés a la informació
- Espais diferenciats per a diferents usos, usuaris i nivells de silenci
- Programació d'activitats culturals de promoció de la lectura per a públics de totes les edats.
- Cessió d'espais per a activitats d'interès general

### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'Ajuntament de Reus posa a disposició dels usuaris de les Biblioteques Municipals els següents recursos i mitjans:

- Un fons documental de més de 150.000 documents entre llibres, revistes, CD i DVD, organitzats i classificats, de fàcil accés i en contínua renovació, per a públics de totes les edats, també per persones amb dificultats sensorials. Inclou seccions específiques d'interès local i patrimonial.
- Parc d'ordinadors d'accés públic amb programari lliure i connexió a Internet, amb un sistema d'autogestió de les sessions per part de l'usuari i connexió a impressores d'ús públic.
- Accés lliure i gratuït a la xarxa wifi municipal a partir de la identificació de l'usuari amb el seu document d'identitat vigent.
- Uns equipaments pensats per a la lectura i l'accés a la informació accessibles i confortables, amb espais diferenciats pels diferents tipus de serveis: sala de lectura i consulta general, sala infantil, sala polivalent per a la realització de les activitats, espais per a hemeroteca i material audiovisual.
- Un equip humà de professionals compromesos amb el servei públic i motivats per aconseguir els objectius proposats periòdicament i implicats en la millora contínua de la qualitat
- Un programa d'activitats que inclou activitats de caire estable i regular amb grups de persones inscrites que es mantenen al llarg del curs, i d'altres d'espòradiques



organitzades sovint conjuntament amb altres entitats que s'ofereixen a un públic lliure. També inclou activitats d'extensió bibliotecària que es realitzen fora dels equipaments estables, i activitats tant per a un públic específic com les de caire general i transversal.

### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir a Biblioteques Municipals de forma presencial, telefònica o telemàtica:

#### **Biblioteca Central Xavier Amorós**

Carrer de l'Escorxador, 1  
43202 Reus  
Telèfon: 977 010 025  
Fax: 977 010 028  
Correu electrònic: [info.biblioteques@reus.cat](mailto:info.biblioteques@reus.cat)

#### **Biblioteca Pere Anguera**

Carrer de Joan Salvat-Papasseit, 14  
43204 Reus  
Telèfon: 977 010 025

Correu electrònic: [info.biblioteques@reus.cat](mailto:info.biblioteques@reus.cat)

#### Horaris:

Els horaris d'obertura de les biblioteques, es poden consultar a la web  
<http://biblioteques.reus.cat/>

### 1.6. Drets i Obligacions de la ciutadania com a usuària dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació del servei, es reconeixen els següents drets i obligacions de les persones usuàries en tant que usuaris de les Biblioteques Municipals de Reus en els termes previstos en el Reglament regulador del Servei Municipal de Biblioteques.

#### Drets de la ciutadania:

- Rebre informació sobre tots els serveis que la biblioteca ofereix i sobre el seu funcionament.
- Rebre formació i assessorament en l'ús dels recursos d'informació que la biblioteca posa al seu abast.
- Manifestar els seus suggeriments o queixes sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- Gaudir de tots els recursos que Biblioteques Municipals posa al seu abast.



- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals.
- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part **del personal** professional de les biblioteques.
- Tenir carnet de la biblioteca, d'ús personal i intransferible, sempre que s'estigui al corrent de les devolucions de préstec.

Deures de la ciutadania:

- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres **persones usuàries**.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments, les condicions d'ús dels serveis i els fons bibliogràfics i documentals.
- Utilitzar les tecnologies de la informació per a les activitats que els són pròpies o assignades i no fer-ne usos indeguts.
- Complir els tràmits reglamentàriament establerts per retirar material bibliogràfic o documental.
- Respectar la integritat i la conservació dels documents i el material bibliogràfic i documental.
- Respectar la legislació vigent de propietat intel·lectual i, en especial, la referida a la consulta, l'escaneig i les fotocòpies i, en el cas de documents digitals, la referida a l'ús, la distribució i la còpia.
- Identificar-se amb el carnet de la biblioteca quan el sigui requerit i no deixar-lo a tercers.
- Comportar-se d'acord amb les pautes normals de convivència en un lloc públic. En cas no ser així, podrien arribar a ser reconvinguts o expulsats de les Biblioteques en els termes previstos pel Reglament regulador del Servei Municipal de Biblioteques.

#### 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- **La Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya**, (DOGC núm. 1727, de 29.3.1993) regula el sistema bibliotecari. En la llei es desenvolupa el que constitueix el Sistema de Lectura Pública, tot i que es refereix esquemàticament a tots els elements que constitueixen el sistema bibliotecari de Catalunya i a la manera com es relacionen entre ells (les biblioteques universitàries, les biblioteques de centres d'ensenyament no universitari i les biblioteques especialitzades).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova **el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya**.

#### 1.8. Tarifes dels serveis

El dret d'accés a les biblioteques municipals és universal i gratuït per a tota la població.



Tanmateix estan sotmesos a preus públics els serveis de reproducció de fotocòpies, impressions i la realització de duplicat de carnet de la biblioteca. Aquests preus es poden consultar a la web de les Biblioteques Municipals de Reus. (<http://biblioteques.reus.cat/>).

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir a les persones en relació als serveis que presta i adquireix i fan públics de forma explícita amb els seus usuaris els compromisos de qualitat següents:

1. **Informació noves adquisicions:** S'informarà mensualment d'una selecció de les noves adquisicions de fons del Servei de Biblioteques, tan a les mateixes Biblioteques com en la web <http://biblioteques.reus.cat/>. Com a mínim en el 65% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

(Núm. de mesos del trimestre en què s'ha informat una selecció de noves adquisicions / 3 mesos) x 100

2. **Peticions de compra:** Adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari, sempre que s'ajusti a la política d'adquisicions de les Biblioteques Municipals de Reus i a la seva disponibilitat pressupostària, com a mínim en el 90% dels casos **anuals**.

Forma de càlcul:

(Núm. peticions que s'ajusten a la política de la biblioteca i que han estat satisfetes / Núm. Total de peticions que s'ajusten a la política) x 100

3. **Préstec interbibliotecari (PI):** Facilitar els documents sol·licitats pel servei de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 48 hores si els documents es troben en biblioteques del Servei Municipal o altres biblioteques locals adherides. **Com a mínim en el 75% dels casos trimestrals.**

Forma de càlcul:

(Núm. sol·licituds PI resoltes en 48 hores o menys / Núm. Total de PI) x 100

4. **Lots per entitats:** Contestar la petició de lots de documents per entitats en el termini màxim de 48 hores. Com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:

(Núm. de demandes de préstec de lots contestades a termini / Núm. Total de demandes de préstec de lots) x 100



5. Visites guiades: Donar resposta a les peticions de visites guiades tant per a grups escolars com per a altres tipus de grups en un termini màxim de 48 hores. Com a mínim en el 90% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

(núm. de peticions registrades respostes dins el termini / núm. total de peticions registrades) x 100

6. Cessió d'espais: Donar resposta a les peticions d'espai per activitats d'interès general, en el termini d'una setmana a partir de la petició rebuda pel formulari web, com a mínim en el 90 % dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

(núm. de peticions respostes en el termini/ núm. total de peticions rebudes) x 100

7. Programació activitats conjuntes: programar conjuntament amb altres agents locals o del territori activitats per al foment de la lectura i l'accés a la informació, com a mínim un 25% de les activitats totals programades a l'any

Forma de càlcul:

(núm. d'activitats en col·laboració a l'any/núm. total d'activitats a l'any) x 100

8. Accés a les tecnologies: posar a disposició de la ciutadania els serveis informàtics com a mínim en el 65% dels dies d'obertura al públic

Forma de càlcul:

(núm. de dies de serveis informàtics a l'any/núm. total de dies d'obertura a l'any) x 100

## 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet a avaluar permanentment els serveis que presta per incorporar-hi mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atès el dret de les persones usuàries dels serveis públics d'ésser consultades periòdicament sobre llur grau de satisfacció l'Ajuntament de Reus podrà realitzar enquestes de satisfacció. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es consideren les queixes i els suggeriments dels usuaris, d'acord amb el previst en l'apartat 4 d'aquest document.



### 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Per altra banda, la Regidoria responsable d'aquesta carta aplicarà les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquest carta, ja siguin apreciats d'ofici pel propi servei, a partir dels seus indicadors, així com per les possibles queixes i/o suggeriments que es presentin per part de les persones usuàries i que, en tot cas, seran ateses.

Correspon a la persona titular del servei adoptar, en cada cas, aquestes mesures de reparació, les quals hauran de ser adequades, pertinents, proporcionades i tindran com a objectiu esmenar les deficiències detectades que hagin compromès els estàndards mínims de qualitat del servei, per tal de millorar la seva qualitat i eficàcia, sense que en cap cas suposin una excepció al compliment de les obligacions previstes a la normativa vigent ni vulnerin el principi d'igualtat.

Les mesures correctores s'adoptaran en la major celeritat possible i es comunicaran d'acord amb el següent:

- a) Si les persones usuàries afectades per l'incompliment són identificables, l'acció correctora els serà comunicada directament, a través del canal i mitjà de contacte disponible.
- b) Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es publicaran per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.
- c) Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la insuficiència de les mesures correctores adoptades, es valorarà la conveniència de reformular el compromís adquirit amb la finalitat de mantenir un servei públic de qualitat.

### 2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en aquesta carta i els drets directament derivats d'aquesta.

La suspensió es fa efectiva per resolució motivada de la regidoria responsable d'aquesta carta.

La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.





### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a les Biblioteques Municipals
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - a la web de les Biblioteques Municipals de Reus <http://biblioteques.reus.cat/>
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a les Biblioteques Públiques
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciudadana](http://www.reus.cat/bustia_ciudadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus, el 12 de maig de 2022, i modificada parcialment per acord plenari de \_\_\_\_\_ de novembre de 2022.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

**DILIGÈNCIA:** Per fer constar que aquesta carta de serveis ha estat modificada per acord del Ple de la Corporació en sessió de data \_\_\_\_\_.

Reus, el dia que consta en la signatura electrònica

El secretari general, Jaume Renyer Alimbau