

**Administració Local****2017-06181****Ajuntament de Reus****Assessoria Jurídica****A N U N C I**

El Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el dia 12 de maig de 2017, ha aprovat inicialment la Carta de serveis dels Serveis de Biblioteca Pública, la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada carta resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals:

**CARTA DE SERVEIS: 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 dels ciutadans en tant que usuaris 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 Indicators
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

**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 - Biblioteques Municipals de Reus

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 dels ciutadans en condició d'usuaris 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 als ciutadans en tant que usuaris de les Biblioteques Municipals de Reus en els termes previstos en el Reglament regulador del Servei Municipal de Biblioteques.

Drets del ciutadà:

- 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 dels professionals 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 del ciutadà:

- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- 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:

$(\text{Núm. de mesos del trimestre en què s'ha informat una selecció de noves adquisicions} / 3 \text{ mesos}) \times 100$

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 trimestrals.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. peticions que s'ajusten a la política de la biblioteca i que han estat satisfetes} / \text{Núm. Total de peticions que s'ajusten a la política}) \times 100$

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 90% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. sol·licituds PI resoltes en 48 hores o menys} / \text{Núm. Total de PI}) \times 100$

4. Lots per entitats: Realitzar la gestió i cessió de lots de documents per entitats en el termini màxim de 30 dies. Com a mínim en el 90% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de demandes de préstec de lots resoltes a termini} / \text{Núm. Total de demandes de préstec de lots}) \times 100$

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:

$(\text{núm. de peticions registrades respostes dins el termini} / \text{núm. total de peticions registrades}) \times 100$

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:

$(\text{núm. de peticions respostes en el termini} / \text{núm. total de peticions rebudes}) \times 100$

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:

$(\text{núm. d'activitats en col·laboració a l'any} / \text{núm. total d'activitats a l'any}) \times 100$

8. Accés a les tecnologies: posar a disposició de la ciutadania els serveis informàtics com a mínim en el 90% dels dies d'obertura al públic

Forma de càlcul:

$(\text{núm. de dies de serveis informàtics a l'any} / \text{núm. total de dies d'obertura a l'any}) \times 100$

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

L'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent del Servei de Biblioteca Pública que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà en la web del Servei de Biblioteques (<http://biblioteques.reus.cat/>) de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, l'Ajuntament de Reus realitzarà enquestes de satisfacció anualment als usuaris del Servei de Biblioteca Pública. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu 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.

Igualment, respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

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

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a les Biblioteques Municipals
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- 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 través d'un full d'instància disponible a les Biblioteques Públiques
  - a través d'un full d'instància disponible 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 té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 12 de maig de 2017.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona. Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

El secretari general, per delegació de signatura, Josep Alberich Forns, cap de Servei de l'Assessoria Jurídica Reus, 14 de juliol de 2017