

CARTA DE SERVICIS REGIDORIA DE BIBLIOTEQUES



Excel·lentíssim
AJUNTAMENT
— D'ELX —

1. Finalitat de la carta

La Carta de Servicis de Biblioteques informa la ciutadania sobre els servicis que presta la Xarxa Municipal de Biblioteques d'Elx, els compromisos de qualitat assumits i els canals disponibles per a accedir als seus recursos, activitats i servicis d'informació, lectura i préstec.

2. Missió

Facilitar l'accés lliure i pròxim a la lectura, la informació, la cultura i el coneixement, promovent l'hàbit lector, l'aprenentatge permanent, la participació cultural i la igualtat d'oportunitats en barris, pedanies i espais municipals.

3. Persones destinatàries

- Ciutadania d'Elx usuària de la Xarxa Municipal de Biblioteques.
- Públic infantil, juvenil i adult interessat en la lectura, la consulta i el préstec de materials.
- Centres educatius, AMPA, associacions, entitats culturals i col·lectius ciutadans.
- Persones investigadores, estudiants i usuaris que necessiten suport documental o accés al catàleg.
- Veïns de barris i pedanies atesos per biblioteques sucursals o pel bibliobús.
- Visitants que desitgen accedir a informació bibliogràfica, cultural o local.

4. Servicis principals

- Informació i atenció presencial, telefònica i digital sobre fons, horaris, activitats i servicis bibliotecaris.
- Consulta en sala de llibres, premsa, revistes, materials audiovisuals i altres recursos disponibles.
- Préstec de documents i gestió del carnet d'usuari d'acord amb les normes de la Xarxa de Biblioteques.
- Accés al catàleg bibliogràfic i orientació en la busca de llibres, revistes, música, pel·lícules, documentals, jocs i altres materials.
- Servicis de bibliobús per a acostar la lectura a zones del municipi sense biblioteca física pròxima.
- Programació d'activitats d'animació lectora, clubs de lectura, presentacions, tallers i propostes culturals.
- Col·laboració amb col·legis, instituts, associacions i altres entitats per a visites, formació d'usuaris i activitats de foment lector.
- Recepció de suggeriments d'adquisició, desiderates i propostes de millora del servicis.
- Difusió d'informació bibliotecària, novetats i activitats a través dels canals oficials.

5. Compromisos de qualitat

- Atendre de manera correcta, professional i respectuosa les persones usuàries.
- Oferir informació clara i actualitzada sobre horaris, servicis, fons, activitats i condicions d'ús.
- Respondre les consultes rebudes per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies hàbils.

- Tramitar o derivar les sol·licituds que no siguin competència directa del servei en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantindre actualitzada la informació bàsica de la Xarxa Municipal de Biblioteques en els canals oficials.
- Informar de canvis rellevants en horaris, activitats o condicions d'accés quan siguin coneguts pel servei.
- Atendre queixes i suggeriments en un termini màxim de 20 dies hàbils.
- Promoure activitats de foment de la lectura dirigides a diferents edats i perfils de públic.
- Afavorir l'accés als serveis bibliotecaris en barris i pedanies mitjançant la xarxa de biblioteques i el bibliobús.
- Impulsar la millora contínua del servei a partir d'incidències, suggeriments i indicadors de seguiment.

6. Indicadors de seguiment

- Nombre de persones usuàries ateses en biblioteques i bibliobús.
- Nombre de préstecs realitzats.
- Nombre de nous carnets expedits.
- Nombre de consultes ateses presencialment, per telèfon i per correu electrònic.
- Percentatge de consultes respostes dins del termini compromés.
- Nombre d'activitats de foment lector, tallers, clubs de lectura i presentacions realitzades.
- Nombre de participants en activitats bibliotecàries.
- Nombre de visites escolars o accions de formació d'usuaris realitzades.
- Nombre de suggeriments d'adquisició o millora rebuts.
- Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments respostos en termini.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries, quan es realitzen enquestes.

7. Drets de les persones usuàries

- Rebre una atenció correcta, igualitària i respectuosa.
- Obtindre informació clara sobre horaris, serveis, fons, activitats i normes d'ús.
- Accedir als serveis bibliotecaris en les condicions establides.
- Utilitzar els fons i recursos disponibles d'acord amb les normes de préstec i consulta.
- Presentar sol·licituds, suggeriments, queixes i reclamacions pels canals habilitats.
- Rebre resposta dins dels terminis establits.
- Accedir a la informació pública en els termes previstos per la normativa de transparència.

8. Deures de les persones usuàries

- Fer un ús adequat de les instal·lacions, fons, equips i materials bibliotecaris.
- Respectar les normes de funcionament, préstec, devolució, silenci, convivència i ús de cada espai.
- Tractar amb respecte el personal del servei i la resta de persones usuàries.
- Facilitar dades veraces quan siguin necessàries per a l'expedició del carnet, reserves, préstecs o activitats.
- Tornar els materials prestats en els terminis establits i en bon estat.
- Comunicar incidències que puguin afectar el funcionament del servei o la informació publicada.

9. Canals d'atenció

Xarxa Municipal de Biblioteques d'Elx

- Biblioteca Central Pedro Ibarra: Replaceta del Santísimo Cristo de Zalamea, 1, 03204 Elx.
- Telèfon: 966 65 81 25.
- Correu electrònic: biblioteca.central@elche.es.
- Web municipal: www.elche.es/bibliotecas/.
- Catàleg bibliogràfic: accés des del web municipal de biblioteques.
- Informació i tràmits municipals: www.elche.es.

Els horaris, activitats, condicions de préstec, catàleg, biblioteques sucursals i parades del bibliobús hauran de consultar-se en el web municipal o en els canals oficials, ja que estan subjectes a canvis per temporada, festius o necessitats del servei.

10. Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments podran presentar-se a través dels canals oficials habilitats per l'Ajuntament d'Elx i per la Xarxa Municipal de Biblioteques. Quan la qüestió plantejada no siga competència directa del servei, s'orientarà la persona usuària cap a l'òrgan, entitat o administració que corresponga.

11. Revisió de la carta

Esta Carta de Servicis haurà de revisar-se, almenys, cada dos anys o quan es produïsquen canvis rellevants en l'organització, horaris, servicis, canals d'atenció, normes de préstec o compromisos de qualitat.

12. Observació per a Transparència

Abans de la seua aprovació definitiva convé validar internament els terminis de resposta, els responsables de mesurament d'indicators, les dades actualitzades de cada biblioteca i el procediment concret de tramitació de queixes i suggeriments.

13. Versió

Esborrany per a revisió interna

Àrea responsable: Regidoria de Biblioteques

Data de revisió: Pendent d'aprovació

Publicació: Portal de Transparència / web municipal