

# CARTA DE SERVEIS

## BIBLIOTEQUES



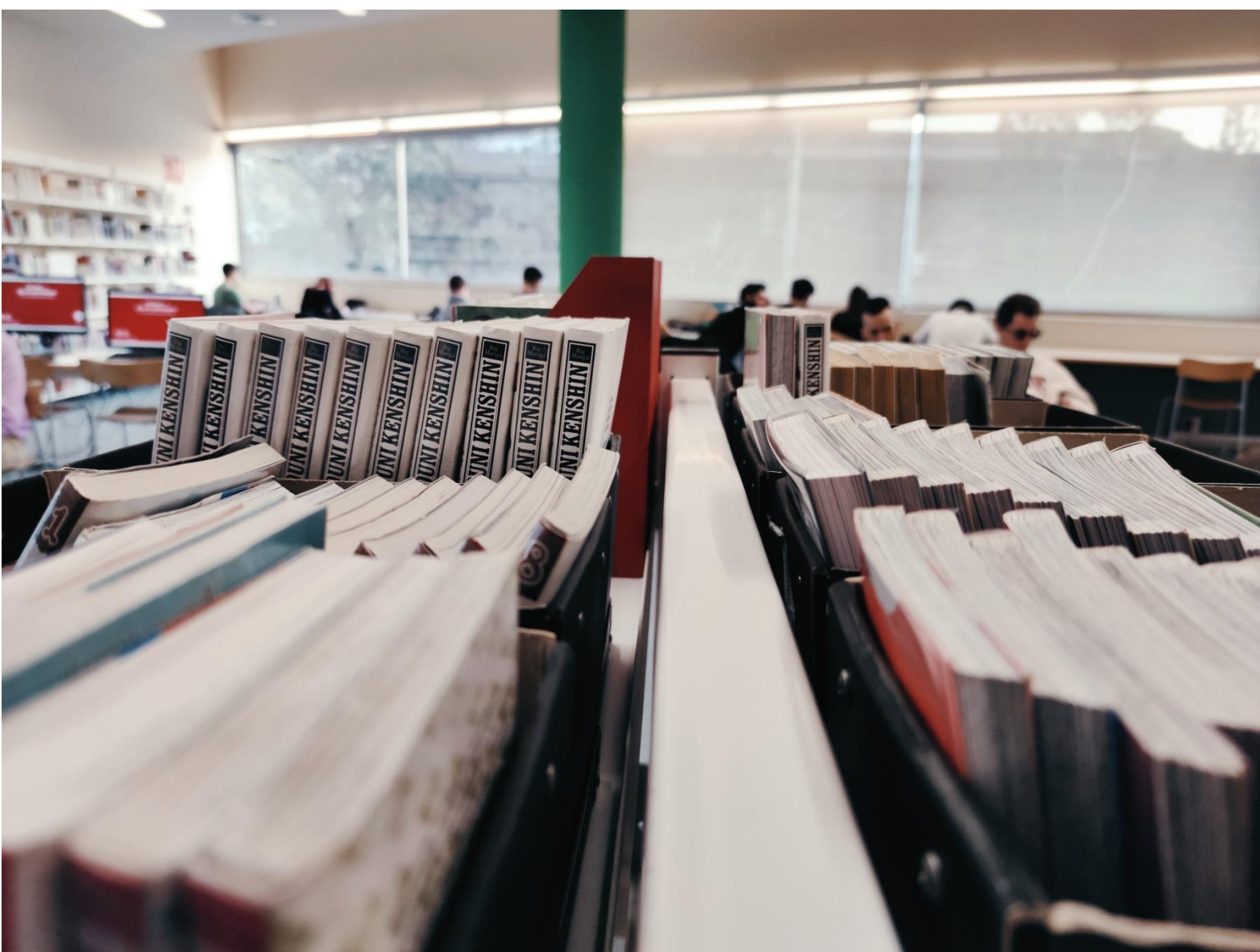
Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

## PRESENTACIÓ

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet, com a servei de biblioteca pública a la ciutat, s'ofereix per a satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir els usuaris i usuàries, proporcionant-los alhora les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural, a través d'una sèrie de recursos, serveis i activitats que detallem a la següent Carta de Serveis.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei municipal adscrit al Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura que depèn de la direcció de, Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació..

Les biblioteques de Santa Coloma funcionen en conveni amb la Diputació de Barcelona, formant part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.



# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Sistema d'aprovació i rendiment de comptes .....</b>	<b>13</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció , Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Equip responsable</b>	Ana Bardají Pociello, cap de Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura  José Velasco Martínez, director de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
<b>Adreça</b>	Departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura Plaça de la Vila, 1 (1a planta) Tel. 934 624 053 <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/</a>
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	<b>BIBLIOTECA CENTRAL</b> Jardí de Can Sisteré, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet b.sta.colomag.c@diba.cat Tel. 934 661 551 Consulteu l'horari al web de la biblioteca:  <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/central/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/central/</a>  <b>BIBLIOTECA FONDO</b> C/ Massenet, 28-30 b.sta.colomag.f@diba.cat Tel. 934 684 612 Consulteu l'horari al web de la biblioteca:  <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/fondo/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/fondo/</a>  <b>BIBLIOTECA SINGUERLÍN SALVADOR CABRÉ</b> Plaça Sagrada Família, s/n b.sta.colomag.s@diba.cat 934 682 697 Consulteu l'horari al web de la biblioteca:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/singuerlin-salvador-cabre/>

#### **BIBLIOTECA CAN PEIXAUET**

Av. de la Generalitat 98  
Santa Coloma de Gramenet  
b.sta.colomag.cp@diba.cat  
Tel. 934 665 270

Consulteu l'horari al web de la biblioteca:

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/biblioteques-de-santa-coloma/els-equipaments/can-peixauet/>

## **2. Missió i valors**

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet és un servei públic municipal que ofereix accés a la informació, al coneixement, al lleure i a la cultura a totes les persones, a partir d'un ampli ventall de recursos en constant actualització, el tracte cordial per part del seu personal i l'aprofitament de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Els trets que ens caracteritzen són:

- Voluntat de servei
- Cordialitat i respecte
- Atenció a la diversitat
- Rapidesa en la resposta
- Capacitat de conversa amb l'entorn

## **3. Serveis**

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició de tothom l'accés lliure i gratuït als seus fons, serveis i equipaments.

Les biblioteques ofereixen un fons documental multimèdia que abasta tota mena de temes, gèneres i enfocaments, adreçat al públic en general i que reflecteix les característiques, necessitats i demandes de la població en matèria d'informació, coneixement, formació, cultura i lleure, en constant revisió.

La seva oferta de serveis és la següent:

### **3.1 Informació**

Ofereix un servei d'informació extens, el qual inclou orientació bibliogràfica, adreces físiques i virtuals de centres i serveis de tota mena, informació sobre la ciutat, i un llarg etc.

#### 3.1.1 Visites guiades

Pensades per a donar a conèixer els espais, fons i serveis.

#### 3.1.2 Visites escolars

Oferim visites a les escoles a través del programa Pla d'Acció Educativa (PAE)

#### 3.1.3 Us d'ordinadors/wifi

Totes les biblioteques de la ciutat disposen de servei wifi. Només cal introduir el codi del carnet de la biblioteca i el número d'identificació personal (PIN).

Amb el carnet de la biblioteca, es pot fer ús dels ordinadors per a consultar Internet. Cada biblioteca compta amb condicions específiques d'ús, disponibles a l'espai web de cada equipament.

#### 3.1.4 Punt d'informació turística

Totes les biblioteques de la ciutat disposen d'un punt d'informació turística, amb tríptics i material divers sobre patrimoni i turisme municipals, així com un fons local i un servei d'informació que complementen i amplien el ventall d'informacions i dades disponibles.

### **3.2 Préstec**

Amb el carnet, es poden retirar fins a un màxim de 15 documents impresos (llibres i/o revistes), 6 en format DVD o Blu-Ray (pel·lícules i/o documentals) i 9 documents musicals i/o en format electrònic (CD-ROM, etc.) durant un període de 30 dies, renovables un màxim de tres vegades.

#### 3.2.1 Préstec a entitats

S'ofereix a les associacions i ens diversos com ara escoles, associacions de veïns i veïnes, grups d'esplai i altres col·lectius culturals, la possibilitat de disposar d'un carnet d'entitat, amb el qual es poden obtenir més documents en préstec i ampliar-ne el període.

### 3.2.2 Serveis a les entitats

A banda de disposar d'un carnet d'entitat amb condicions de préstec avantatjoses, s'ofereix el subministrament de lots de llibres o altres documents. Les condicions i dinàmica de funcionament del servei es poden consultar a qualsevol biblioteca de la xarxa.

### **3.3 Formació en tecnologies de la informació**

Es realitzen sessions formatives orientades a ensenyar a utilitzar Internet i les tecnologies de la informació i comunicació associades, fer ús del correu electrònic i de les xarxes socials, i a familiaritzar-se amb diverses aplicacions disponibles a la xarxa.

### **3.4 Foment de la lectura/promoció cultural**

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet duu a terme diverses activitats culturals adreçades a tot tipus de públic i necessitats com ara hores del conte, tallers infantils, presentacions de llibres, exposicions, xerrades, clubs de lectura i cursos, entre d'altres que constitueixen l'extens i variat ventall de propostes i activitats culturals disponibles per a tothom.

A més, les biblioteques de la ciutat col·laboren activament amb el teixit associatiu, cultural i social de la ciutat per tal d'actuar com a dinamitzadores culturals i de propiciar la realització d'activitats conjuntes, tot creant sinergies i contribuint a vertebrar el territori i enriquir la vida cultural de la ciutat.

La Xarxa de Biblioteques de Santa Coloma de Gramenet fomenta el coneixement sobre els autors i les autores locals i recopila exhaustivament les obres escrites per persones o entitats de la ciutat, sigui quina sigui llur temàtica, gènere, públic destinatari o suport documental, col·laborant de forma activa en la difusió de la seva tasca creativa, mitjançant activitats com ara presentacions de llibres, xerrades, clubs de lectura i l'actualització constant de la Guia d'autors i autores locals.

### **3.5 Cessió d'espais**

Les biblioteques de la ciutat disposen d'espais adequats per a la realització d'activitats de caràcter molt divers. Qualsevol persona, col·lectiu o entitat de la ciutat en pot demanar l'ús, sempre que sigui per a activitats sense ànim de lucre i s'adeqüin a la normativa, que és pública i que està a l'abast de tothom. Aquests espais els poden sol·licitar les persones i entitats i estan subjectes a una sèrie de condicions especificades en els models de sol·licitud que figuren al web de la biblioteca.



Destinatari/s/àries: Públic en general

Com sol·licitar el servei: Tothom pot anar a una biblioteca i consultar informació, però cal tenir el carnet de biblioteca per agafar en préstec llibres, revistes, música, pel·lícules o altres materials i per connectar-se a Internet. A l'hora de sol·licitar el carnet, cal tenir en compte que:

- Cal presentar el DNI, passaport o targeta de residència
- En el cas dels menors de 15 anys, caldrà presentar l'autorització escrita de la mare, pare o tutor legal.

Es pot sol·licitar a la mateixa biblioteca o per internet a la pàgina web de la biblioteca

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
Temps de servei	
1	<p><b>Oferir un mínim de 1.700 hores/any de servei a les quatre biblioteques de la xarxa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
2	<p><b>Mantenir obertes al públic 4 biblioteques de manera regular de dilluns a dissabte, excepte en períodes de vacances d'estiu, nadal i setmana santa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Mantenir obertes al públic 3 biblioteques en períodes de vacances d'estiu i nadal, de dilluns a divendres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
4	<p><b>Mantenir oberta al públic 1 biblioteca en Setmana Santa, de dilluns a divendres.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Mantenir, actualitzar i renovar el fons bibliogràfic, un mínim del 3% a tota la xarxa.</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Mantenir les subscripcions actualitzades de premsa i revistes, com a mínim de 15 títols per biblioteca.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
7	<p><b>Adquirir totes les obres d'autors i autores de Santa Coloma publicades durant l'any, per mantenir actualitzada la col·lecció local.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat t en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
8	<p><b>Gestionar de manera regular l'actualització de la guia i la col·lecció d'autors/ores locals, i adquirir nous títols publicats.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
<b>Activitats</b>	
9	<p><b>Programar anualment un mínim de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
10	<p><b>Realitzar com a mínim 4 activitats infantils setmanals (1 per biblioteca).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
11	<p><b>Oferir un mínim de 60 visites escolars al conjunt de la xarxa de les 4 biblioteques.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
12	<p><b>Realitzar un mínim de 300 hores de formació en noves tecnologies a tota la xarxa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
<b>Difusió</b>	
13	<p><b>Oferir, com a mínim 1 cop a la setmana, informació al web i a les xarxes socials, sobre les activitats que s'organitzin i les novetats del fons documental.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>

<b>14</b>	<b>Difondre el programa d'activitats mitjançant correu electrònic i per cartellera, amb 12 enviaments anuals com a mínim.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li></ul>
-----------	---

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## **5. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament

## **6. Canals de participació**

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per a incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant l'enquesta d'expectatives i/o satisfacció disponible al Servei.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials
  - <http://www.facebook.com/biblioteca.centralsantacolomag/>
  - <http://www.facebook.com/CanPeixauet/>
  - <https://www.facebook.com/bibliosinguerlin>
  - <https://www.facebook.com/BibFondo>

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del [web municipal](#)

Els usuaris i usuàries també poden dirigir-se presencialment al Departament municipal de Cicle Festiu i Foment de la Lectura, a les biblioteques, poden trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i poden posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya defineix, estructura i organitza el sistema de Lectura Pública de Catalunya.

A fi de definir i planificar en l'àmbit municipal els equipaments bibliotecaris necessaris a Catalunya disposem dels Estàndards de biblioteca pública i el Mapa de lectura pública de Catalunya:

Els Estàndards de Biblioteca Pública defineixen, segons el nombre d'habitants i les característiques del municipi, els requeriments en serveis i recursos —espais, fons, personal, hores de servei i equipament— que han d'oferir les biblioteques.

El Mapa de Lectura Pública de Catalunya és un instrument previst en l'article 28 de la Llei 4/1993 del Sistema Bibliotecari de Catalunya. El mapa es va realitzar a partir del cens i dels Estàndards de Biblioteca Pública i estableix les necessitats de la lectura pública de cada municipi.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

- Els usuaris i usuàries tenen dret al lliure accés, a obtenir el carnet de biblioteca i a fer ús dels serveis descrits en aquesta carta.
- Els deures dels usuaris i usuàries estan recollits a la normativa reguladora per a l'obtenció del carnet de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats de 2013.
- Fer ús dels espais i els serveis de les biblioteques d'acord amb les normes establertes en el reglament, així com en d'altres normes específiques de funcionament d'espais.
- Respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les biblioteques que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions, així com per al bon funcionament del servei.
- Respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les biblioteques.
- Tractar amb consideració tots els béns de les biblioteques i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.

## **10. Sistema d'aprovació i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **10.2 Actualització**

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Cicle Festiu i Foment de la Lectura serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovació inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**