



Nom del servei

BIBLIOTECA LA GINESTA DE BEGUES

Marc estratègic del Servei

- Garantir l'accés lliure a la informació i a la cultura i així esdevenir una comunitat informada, compromesa i connectada.
- Fomentar la lectura i l'alfabetització digital potenciant l'apoderament, la innovació i l'esperit crític de la ciutadania.
- Potenciar la participació ciutadana i la creació de xarxes culturals per tal d'esdevenir un espai de relació de la comunitat i d'integració dels individus del municipi i entorn.

Breu descripció del Servei

La Biblioteca La Ginesta és un equipament cultural que garanteix l'accés a la cultura, la informació i el coneixement per a tota la ciutadania. Funciona com a centre de formació contínua i lleure, promovent la lectura i facilitant la interacció amb la comunitat.

Web del servei

www.bibliotecalaginesta.cat

Legislació aplicable

- Llei 4/93 del Sistema Bibliotecari de Catalunya
- Mapa de lectura Pública de Catalunya
- Reglament regulador del servei públic de la biblioteca La Ginesta de Begues.

<https://bop.diba.cat/anuncis/antic/022017014467>

Relació de les línies de servei que es presten

1. Accés a la col·lecció i als espais.
2. Informació i assessorament bibliogràfic.
3. Préstec de documents.
4. Activitats de promoció de la lectura.
5. Activitats de difusió cultural per a públic infantil, familiar, jove i adult.
6. Serveis formatius.
7. Serveis a les escoles.
8. Cessió d'espais per activitats culturals.
9. Servei d'ofimàtica i accés a internet.

Àrea i unitat responsable

- Àrea de Serveis a les Persones. Servei de Cultura
- Directora Biblioteca La Ginesta

Equip tècnic

- 1 Bibliotecària - directora
- 3 Tècniques auxiliars de biblioteca.

Altres unitats implicades

Àrea de cultura de l'Ajuntament de Begues.

Canals de prestació, adreces i horaris

- **Presencial:** Biblioteca La Ginesta, Plaça de l'1 d'octubre de 2017, 1 08859 Begues
- **Telefònic:** 936392808
- **Correu electrònic del servei:** b.begues.lg@diba.cat
- **Telemàtic:** Web municipal
- **Horari:**
 - › Dilluns a divendres de 15 a 20.30 h
 - › Dimecres de 10 a 13.30 h
 - › Dissabte de 9 a 14 h
 - › Horari d'estiu del 15 de juny al 15 de setembre: dissabtes tancat

Persones destinatàries

Ciutadania en general.

Com s'ha de sol·licitar el Servei

L'accés és lliure. Alguns serveis (com el préstec o la participació en activitats) poden requerir inscripció prèvia a través de la web o de manera presencial i disposar del Carnet de biblioteques.

Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)

Tots els serveis de la Biblioteca són gratuïts.

Cost del Servei

El cost de prestació del servei està cobert per l'Ajuntament de Begues i la Diputació de Barcelona. L'any 2024 el cost ha estat de 290.609,08 €

Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació

- **Presencial:** A la Biblioteca
- **Telefònic:** 936392808
- **Correu electrònic:** b.begues.lg@diba.cat
- **Telemàtic:** Portal web municipal i web de la biblioteca.
- **Xarxes socials:** A través de les pàgines oficials de l'Ajuntament i de la biblioteca, Instagram de la biblioteca, WhatsApp de la Biblioteca.
- **Enquestes de satisfacció.**

Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions

- **Presencial:** Oficina d'Atenció Ciutadana (carrer Major, 14)
- **Telemàtic:** Queixes, suggeriments i propostes

Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions

10 dies hàbils

Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen el DRET a...

- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Accedir als serveis en igualtat de condicions
- Ser atès amb respecte, agilitat i professionalitat
- Rebre informació clara i entenedora sobre els serveis
- Demanar ajut al personal de la biblioteca que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca de la informació.
- Sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.
- Tenir el dret a ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'organitzen amb el temps suficient. Els horaris es troben disponibles al web de la biblioteca, a les xarxes socials i a la biblioteca virtual.

Les persones usuàries tenen el DEURE o la responsabilitat de...

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat del personal i les normes de la biblioteca.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
- Complir amb les condicions d'ús establertes.
- Mantenir una actitud correcta, evitar els sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar els altres usuaris. Els telèfons mòbils i altres dispositius sonors han d'estar silenciats.
- Respectar els altres usuaris i el personal de la biblioteca. Cal tenir cura dels espais, fer un bon ús del mobiliari, dels aparells audiovisuals i dels ordinadors, així com els materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i dels deixats en préstec.
- Complir la normativa vigent dels drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet.

- El personal de la biblioteca pot exigir el carnet de la biblioteca o qualsevol altre document d'identificació mentre els usuaris facin ús del servei bibliotecari.
- L'usuari haurà de comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També ha de comunicar la pèrdua o sostracció del carnet a la major brevetat possible.
- Complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis.

Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments

1. Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat amb un mínim de 1.500 documents nous a l'any.
2. Programar almenys 180 activitats culturals l'any.
3. Realitzar un mínim de 20 visites escolars l'any.
4. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb una mitjana de 8 sobre 10.
5. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció presencial rebuda amb una mitjana de 8 sobre 10.
6. Garantir que les persones usuàries valorin les instal·lacions de la biblioteca amb una mitjana de 8 sobre 10.
7. Garantir que les persones usuàries valorin el servei de préstec amb una mitjana de 8 sobre 10.

Mesures d'esmena en cas d'incompliments:

En cas d'incompliment, en tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís. En el cas dels compromisos 4,5,6 i 7 es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada

Formes de consulta del seguiment de la carta

- Portal de transparència de l'Ajuntament.
- Web municipal i xarxes socials.
- Publicació d'un informe anual sobre els compromisos de qualitat.



Periodicitat de difusió de la carta

Anual.



Data d'entrada en vigor de la carta

Aprovada per decret d'alcaldia en data 14 de juliol de 2025.



Data de revisió/actualització

Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.

CARTA DE SERVEIS BIBLIOTECA LA GINESTA

Sistema de seguiment (Informació interna)

Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta

Portal de transparència, nota informativa al web municipal, difusió per les xarxes

Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta

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

Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis

Govern obert, participació i administració electrònica

Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís

Compromís 1, 2, 3. Les dades es recolliran a través del sistema d'informació interna de la Biblioteca. La responsable de la recollida de dades serà la Direcció del Centre i la responsable del seguiment serà la Tècnica de govern obert, participació i administració electrònica que faran un informe anual sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Compromís 4,5, 6 i 7. L'enquesta es farà un cop a l'any a les persones usuàries del servei. La responsable de la recollida de dades serà la Direcció del Centre i la responsable del seguiment serà la Tècnica de govern obert, participació i administració electrònica que faran un informe anual sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada i es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.