CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

BIBLIOTECA MUNICIPAL

DIPUTACIÓN DE ALICANTE
TRANSPARENCIA, BOP E IMPRENTA

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

sequoia pro
Acciones con impacto real

1. QUÈ SÓN LES CARTES DE SERVEIS?

Les Cartes de Serveis són documents que informen la ciutadania sobre els serveis que presten. A més d'això, les cartes inclouen una altra informació rellevant de l'Ajuntament de Gata de Gorgos.

Els objectius principals d'estes cartes són:

- Informar la ciutadania sobre els serveis que l'entitat té encomanats.
- Posar en coneixement de les persones usuàries els drets que els assistixen.
- Reflectir els compromisos de qualitat de la seua prestació.
- Acostar l'Ajuntament a la ciutadania.
- Reflectir la voluntat de l'Ajuntament per la millora dels serveis municipals.
- Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlar el seu manteniment.
- Possibilitar que la ciutadania opine sobre el funcionament dels serveis municipals.

Les cartes de serveis complixen amb els principis i valors previstos en les lleis de Transparència i Bon Govern. A més, constituïxen un sistema d'informació i rendició de comptes per a millorar la gestió interna de l'Ajuntament i la qualitat en la prestació de serveis.

La carta de serveis de Biblioteca Municipal

La Biblioteca Pública Municipal ''Carme Miquel'' de Gata de Gorgos és un servei públic municipal obert a tota la ciutadania, creat amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació, la cultura i la lectura. Inaugurada en 1983 i situada actualment en el Centre Social Integrat, forma part de la Xarxa de Lectura Pública Valenciana, oferint una àmplia varietat de recursos i serveis bibliotecaris per a persones de totes les edats.

La Biblioteca és molt més que un espai on consultar o prendre llibres en préstec. Constituïx un lloc de trobada per a la ciutadania, un espai d'aprenentatge, estudi i convivència que fomenta l'hàbit lector, facilita l'accés al coneixement i acosta la cultura a tota la població. A més, posa a la disposició de les persones usuàries serveis i recursos que afavorixen l'aprenentatge permanent, l'accés a les noves tecnologies i la participació en la vida cultural del municipi.

A través d'esta Carta de Serveis, l'Ajuntament de Gata de Gorgos informa sobre els serveis que presta la Biblioteca Pública Municipal, els compromisos de qualitat que assumix i els drets de les persones usuàries. Amb això, es pretén acostar este servei a la ciutadania, millorar la informació sobre el seu funcionament i reforçar el compromís de l'Ajuntament amb una biblioteca pública accessible, pròxima i de qualitat.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

- Fons documental per a la consulta i el préstec de documents, destinat a satisfer les necessitats informatives, culturals i d'oci de les persones usuàries.
- Servei eBiblio per al préstec de llibres electrònics.
- Consulta de documents disponibles a la biblioteca i, en cas de no disposar d'ells, busca de la biblioteca més pròxima on l'usuari puga trobar-los.
- Informació sobre els horaris, la ubicació, el funcionament i la normativa de la Biblioteca.
- Consulta i utilització del catàleg en línia (OPAC) de la biblioteca i consultes relacionades amb l'accés a l'àrea d'usuari de cada un dels lectors.
- Assessorament bibliogràfic, recomanacions de lectura i suport en la busca de documents i recursos d'interés.
- Espais i equipaments destinats a la realització de treballs en grup, exposicions i activitats.
- Accés a ordinadors per a la consulta de recursos en Internet i la utilització d'aplicacions d'ofimàtica. (Les persones menors de 12 anys hauran d'estar acompanyades per una persona adulta responsable durant l'ús d'este servei).
- Servei de connexió Wi-Fi per a dispositius personals (ordinadors portàtils, tauletes i telèfons mòbils).

3. DADES DE CONTACTE

Direcció	C/ De la Bassa s/n, pis 1 03740 Gata de Gorgos, Alacant
Telèfon de contacte	965757872
Correu electrònic	biblioteca@gatadegorgos.org
Horari d'atenció a la ciutadania	Horari d'hivern de dilluns a divendres - Al matí de 09.00 a 13.00 hores - A les vesprades de 17.00 a 20.00 hores
	Horari d'estiu de dilluns a divendres de 08.00 a 14.00 hores

4. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

DRETS

Amb caràcter general, els drets de la ciutadania en relació amb les administracions públiques es troben regulats en els articles 13 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. No obstant això, la legislació sectorial aplicable també regula alguns drets que han de contemplar-se.

Totes les persones tenen dret:

- A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les Administracions Públiques.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment

administratiu comú de les administracions públiques i la resta de l'ordenament jurídic.

- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
- A ser tractats amb respecte i deferències per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
- A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica contemplats en esta Llei.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- A conéixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua instrucció, si és el cas, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtindre còpia dels documents continguts en els citats procediments.
- A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.

DEURES

- Mantindre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal al servei de l'entitat.
- Facilitar al personal professional la informació que siga necessària i que esta siga veraç.
- Plantejar suggeriments, reclamacions i felicitacions sempre a través dels mitjans i canals habilitats a este efecte.
- Col·laborar amb el personal tècnic competent.

- Col·laborar amb els procediments administratius conforme al que s'establix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Qualssevol altres que s'estipulen en la Constitució i les lleis.

5. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA: RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels serveis objecte d'esta Carta de Serveis pels mitjans que a continuació s'exposen, relatius a la presentació de suggeriments, queixes i reclamacions per part de la ciutadania.

Totes estes aportacions es consideraran i seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Serveis.

5.1. FORMES DE PRESENTACIÓ

Via telemàtica	A través de la seu electrònica, amb DNI, certificat digital, clave PIN o Clau permanent a través del següent enllaç: **https://gatadegorgos.sedelectronica.es**
	A través del correu electrònic: info@gatadegorgos.org
Presencialment	Per a l'assistència presencial s'haurà d'acudir a qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament. **Horari d'atenció a la ciutadania de 08.00 a 14.00 hores**
Correu postal	Dirigit a l'Ajuntament de Gata de Gorgos C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740, Alacant

5.2. TRAMITACIÓ I CONTESTACIÓ

Les queixes, reclamacions i suggeriments es contestaran per l'organització prestadora del servei en un termini màxim de 3 mesos des que es presenta en el registre d'entrada, sense necessitat d'esgotar els terminis establits i tractant sempre d'actuar amb celeritat.

La resposta oferida abordarà el contingut de la queixa o reclamació i es contestarà de forma personalitzada i utilitzant un llenguatge senzill i comprensible, emprant la mateixa llengua oficial en la qual s'haja dirigit la queixa, reclamació o suggeriment.

5.3. EFECTES

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seua presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent. Estes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquelles que es consideren interessats en el procediment.

6. BÚSTIA DE DENÚNCIES

Així mateix, l'Ajuntament disposa d'una Bústia de Denúncies destinat a la comunicació de possibles irregularitats, males pràctiques, infraccions administratives greus o actes delictius comesos per personal o responsables polítics de l'Ajuntament en l'àmbit de l'Administració municipal, conforme a la normativa vigent.

La bústia garantix en tot moment la confidencialitat i, si és el cas, l'anonimat de la persona denunciant, assegurant que la informació es gestione de manera segura i conforme a la legislació aplicable.

Este canal no té per objecte la presentació de queixes, reclamacions o suggeriments relatius a la prestació dels serveis públics, que hauran de tramitar-se pels mitjans indicats en l'apartat 5.1.

L'accés a la Bústia de Denúncies es troba disponible a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es

7. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE COMPLIMENT

Compromís 1. Mantindre actualitzats i en bon estat de conservació els fons bibliogràfics i documentals de la biblioteca.

- Indicador 1. percentatge d'incidències relacionades amb l'estat o disponibilitat dels fons bibliogràfics.

Compromís 2. Prestar una atenció pròxima, professional i personalitzada, oferint informació i assessorament bibliogràfic adaptat a les necessitats de les persones usuàries.

- Indicador 1. Número de consultar i sol·licituds d'informació ateses.
- Indicador 2. Grau de satisfacció de les persones usuàries amb l'atenció rebuda.

Compromís 3. Facilitar l'accés i l'ús dels recursos digitals, incloent-hi el catàleg en línia, eBiblio i els equips informàtics disponibles.

- Indicador 1. Número de consultar realitzades al catàleg en línia.
- Indicador 2. Nombre d'incidències registrades en l'ús dels recursos digitals o dels equips informàtics.

Compromís 4. Mantindre actualitzada i visible la informació sobre horaris, serveis i activitats

- Indicador 1. Nombre d'actualitzacions de la informació en web, xarxes i taulons
- Indicador 2. Compliment del calendari d'obertura previst.

8. COST

El present servei no suposa cap cost per a les persones usuàries.

9. NORMATIVA D'APLICACIÓ

NORMATIVA ESTATAL

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 10/2007, de 22 de juny, de lectura, del llibre i de les biblioteques.
- Reial decret 528/1989, de 19 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de Biblioteques Públiques de l'Estat i del Sistema Espanyol de Biblioteques.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.

NORMATIVA AUTONÒMICA

- Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.