

# BIBLIOTECA

La Biblioteca Santa Oliva és un equipament de titularitat municipal, gestionat conjuntament entre l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat i la Diputació de Barcelona, mitjançant un conveni signat l'any 2009.

La seva funció és oferir el servei de lectura pública, incloent la consulta dels documents a sala, el préstec de documents, activitats de foment de la lectura i tot tipus d'activitats culturals que afavoreixin el desenvolupament intel·lectual de la ciutadania.

Basats en el Manifest de la UNESCO sobre la biblioteca pública (1994), els serveis de la biblioteca es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social.

La biblioteca, amb la voluntat de ser un element vertebrador de la cultura al municipi, té dues línies d'acció molt marcades: per una banda, les activitats que s'organitzen des del propi centre; per una altra, les activitats organitzades per altres agents culturals als que cedim l'espai.

En ambdós casos, sempre procurem oferir activitats amb un element clau: difondre i fomentar el gust (i la passió!) per la lectura.

## Quin servei oferim?

- Informació i resposta a peticions concretes d'informació.
- Consulta a la biblioteca de llibres, revistes, diaris i CD's de música.
- Préstec de llibres, revistes i audiovisuals, tant del fons propi com del de la resta de biblioteques de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.
- Accés gratuït a la plataforma e-biblio de documents electrònics.
- Ús d'ordinadors amb connexió a internet i amb un programari bàsic d'ofimàtica.
- Ús de la xarxa Wi-fi.
- Possibilitat d'impressió de documents en color i en blanc i negre.
- Visites guiades per conèixer el servei de biblioteca.
- Informació als usuaris de la disponibilitat de documents reservats i/o sol·licitats.
- Zona d'ús diferenciat per a infants i petits lectors.
- Programació d'activitats culturals i formatives.
- Serveis als centres educatius.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat de la biblioteca.
- Sol·licitud de subvencions a altres administracions.



## A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania.

## Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per poder accedir al servei de préstec cal disposar del carnet de la biblioteca.

## On, quan i com us atendrem?

 Biblioteca Santa Oliva, c. Salvador Casas, 26  
 93 778 00 50 Ext. 3160  
 [www.bibliotecasantaoliva.tk](http://www.bibliotecasantaoliva.tk)  
 [Web Biblioteca virtual](#)  
 [b.olesam.so@diba.cat](mailto:b.olesam.so@diba.cat)



Horari d'octubre a maig: Matins: dimarts, dijous i dissabtes de 10.00 a 13.00 h i tardes: de dilluns a divendres de 15.00 a 20.30 h

Horari juny i setembre: matins: dimarts i dijous 10.00 a 13.00 h i tardes: de dilluns a divendres de 15.00 a 20.30 h

Horari juliol i agost: matins: dijous 10.00 a 13.00 h // divendres de 9.00 a 14:30 h i tardes: de dilluns a dijous de 15.00 a 20:30 h

## Qui són les persones responsables?

Regidor: Xavier Rota i Boada

Directora de la Biblioteca: Marta Puig Calafell

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

## Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.

k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

### **Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.

- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

### **Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

### **Quina normativa regula el servei?**

#### **a. Normativa**

##### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).

- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)
- [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.](#)

#### ESPECÍFICA

- [Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats](#)

#### b. Taxes i/o preus públics

- Ordenança fiscal de la Diputació de Barcelona, pel préstec interbibliotecari, duplicat del carnet de la biblioteca i reproducció de documentació. [Preus públics de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms](#)
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)

#### Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal

[b.olesam.so@diba.cat](mailto:b.olesam.so@diba.cat)



[cultura@olesademontserrat.cat](mailto:cultura@olesademontserrat.cat)



93 778 00 50 Ext. 3410



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de la Casa de Cultura



[Queixes i suggeriments](#)

#### Com avaluem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.

#### A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.

- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.