PLANO DE SITUACIÓN

MEJORANDO LO NUESTRO

CALIDAD DE SERVICIOS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

JUNTA DE ANDALUCIA

DIPUTACIÓN DE SEVILLA

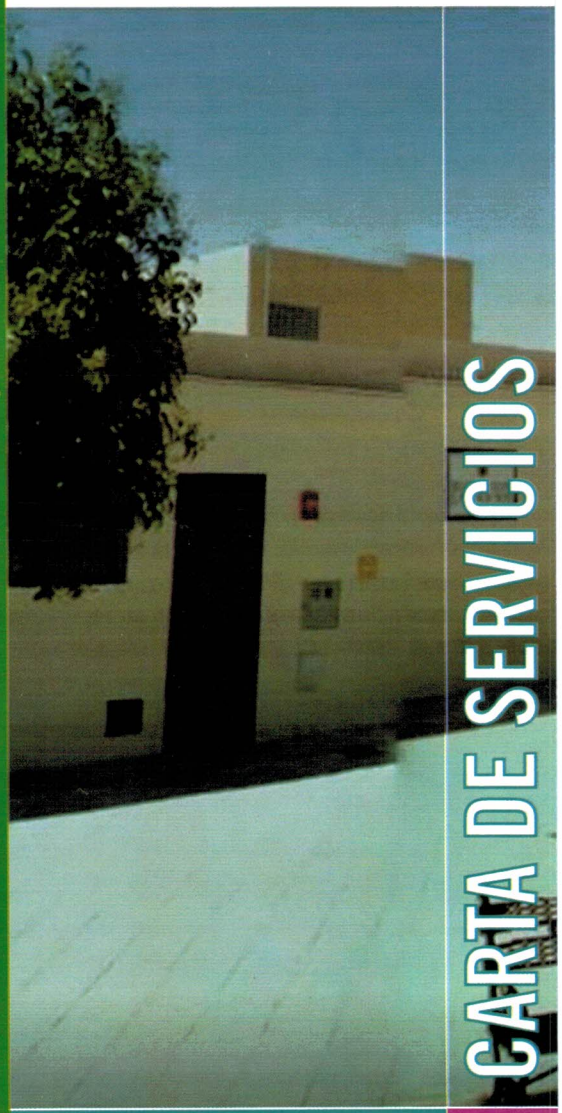
D.L.: SE-15-2018

CONSEJERÍA DE CULTURA

JUNTA DE ANDALUCIA

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE EL PALMAR DE TROYA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL

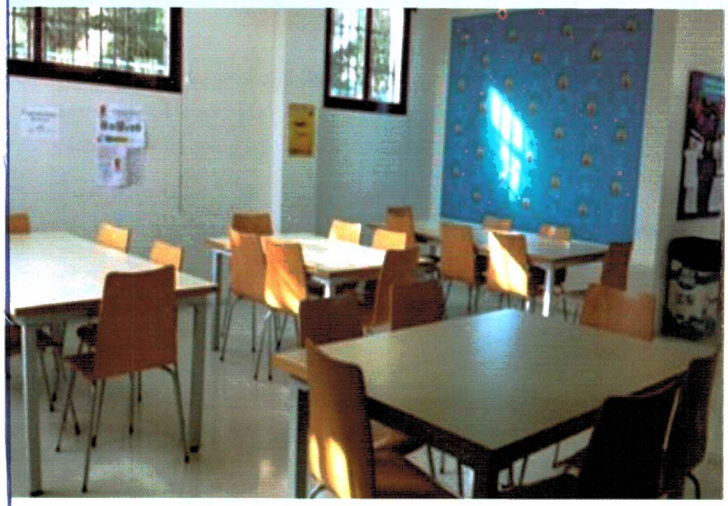


CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO

CALIDAD DE SERVICIOS

- En Información local:
  - **Adquirir de forma semestral las novedades que se publiquen referidas a la localidad.**
- En impresión de documentos desde ordenadores públicos:
  - **Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.**



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1. La ciudadanía, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por las **Bibliotecas Públicas Municipales**.

2. Las **sugerencias y reclamaciones** son un instrumento que facilita la participación de las personas usuarias en sus relaciones con la Biblioteca Pública Municipal. Pueden presentar reclamaciones cuando consideren que exista **desatención, tardanza u otra anomalía**, así como sugerencias en orden a mejorar la **eficacia de los servicios prestados**.

3. Pueden presentarse por medio de:
   Correo electrónico a bmelpalmardetroya@gmail.com
   Instancia general presentada en el registro municipal.
   Telemático: http://sedeelpalmardetroya.dipusevilla.es
   La Biblioteca se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días naturales, desde su recepción.

VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

Este folleto de la Carta de Servicios de la Biblioteca Municipal del Ayuntamiento de El Palmar de Troya, es una versión reducida del texto original. La versión íntegra puede encontrarse en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (B.O.J.A. N.º 184, 25/09/2017 pág. 329).

MEJORANDO LO NUESTRO

CALIDAD DE SERVICIOS

MISIÓN DE LA UNIDAD

Las **Bibliotecas Públicas Municipales**, adscritas a su Corporación Local e integradas en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, tienen como misión:

Ser puerta local de acceso a la información, formación y ocio, como eje difusor de la lectura y uso de las nuevas tecnologías, convirtiéndolas en centros de cultura y formación que contribuyen a la integración social y a la transmisión de la herencia cultural local.

HORARIOS Y OTROS DATOS

- **Horario de atención al público:**

Verano	Lunes - viernes: 09:00h.-13:00h.
	Martes y jueves: 18:00h.-20:30h.
Invierno	Lunes y martes: 10:30h.-13:00h.
	Lunes - viernes: 16:00h.-20:00h.

- **Otros datos de interés**
  - Servicios telemáticos:

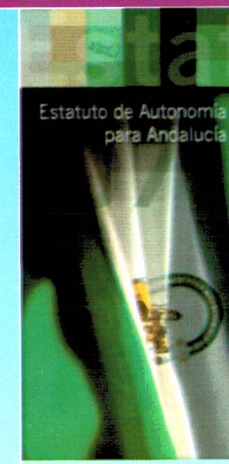
    Catálogo Red Bibliotecas Públicas de Andalucía:
    www.juntadeandalucia.es/cultura/absys/abnopac

    Solicitud de tarjetas de usuario:
    ws096.juntadeandalucia.es/tarjetaUsuarioBibliotecas

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

- Dirección: **Avda. de Utrera, s/n. 41719. El Palmar de Troya, Utrera (Sevilla).**
- Teléfono: **955 832 917.**
- Fax: **955 832 770.**
- Correo electrónico: **bmelpalmardetroya@gmail.com**
- Dirección de la Entidad Local Autónoma:
  c/Geranio, s/n. 41719. El Palmar de Troya, Utrera (Sevilla)
- Web de la Entidad Local Autónoma:
  www.elpalmardetroya.es

POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN



Artículo 31:

«Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Estatuto de Autonomía para Andalucía

MEJORANDO LO NUESTRO

CALIDAD DE SERVICIOS

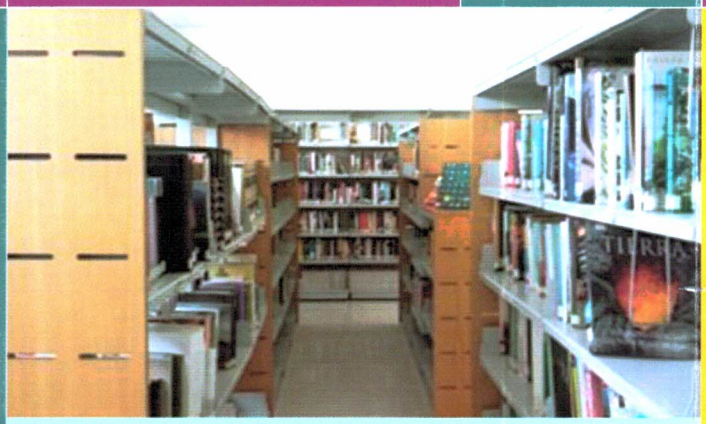
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De conformidad con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, y la normativa aplicable, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Recibir formación básica para uso de servicios y recursos.
- Acceder de forma libre y gratuita a los servicios, salvo los sujetos a tasa, como el préstamo interbibliotecario y la impresión de documentos.
- Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
- Una atención directa y personalizada.
- Conocer la identidad del personal que le atiende.
- Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Biblioteca.

01

PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS



- Préstamo: de libros, otras publicaciones y material audiovisual con el carné de la biblioteca.
- Sala de lectura y consulta.
- Ordenadores con acceso a internet para consulta y trabajos.
- Red wifi gratuita.
- Información general y orientación bibliográfica.
- Actividades de animación y de fomento a la lectura.
- Formación de personas usuarias en el funcionamiento de la Biblioteca y en nuevas tecnologías.
- Préstamo interbibliotecario: libros de otras bibliotecas, siendo intermediarios de los mismos.
- Información local: accediendo a documentos, recursos e información referidos al municipio.
- Impresión de documentos desde los ordenadores públicos, sujeto a pago de tasa vigente.
- Acceso al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía a través de internet.

02

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- En préstamo:
  - **Realizar el préstamo en un máximo de 10 minutos.**
- En disponibilidad de ordenadores:
  - **Mantener servicio gratuito a internet con un mínimo de 2 ordenadores para uso público.**
- En red wifi gratuita:
  - **Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.**
- En actividades culturales y de fomento de la lectura:
  - **Hacer pública la programación de actividades cada tres meses.**
- En formación de personas usuarias:
  - **Impartir anualmente un mínimo de tres acciones formativas a distintos grupos de población.**

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **persona titular de la concejalía con competencias de Cultura del Ayuntamiento de El Palmar de Troya**, es la responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios.