



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE VALÈNCIA

2019





Presentació

La Delegació d'Acció Cultural de l'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència.

Esta delegació, a través del Servici d'Acció Cultural, pretén aprofitar l'oportunitat de fomentar la cultura en la ciutadania, ser un recurs educatiu a l'abast de totes les persones i que servisca per a avançar cap a una societat cada vegada més cohesionada amb igualtat d'oportunitats per a tota la ciutadania.

Per això, esta carta de servicis pretén oferir a les ciutadanes i els ciutadans informació clara i completa sobre els servicis i prestacions a què poden optar en les biblioteques municipals, així com la via d'accés a estos.

En definitiva, es tracta de garantir els seus drets oferint-los la informació necessària per a poder beneficiar-se dels recursos públics de la seua ciutat.

La carta de servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns i potencia la millora contínua dels servicis prestats, i suposa una ferramenta de gestió que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat oferit en la seua prestació.

M^a Teresa Ibáñez Giménez

Regidora d'Acció Cultural



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici d'Acció Cultural és la unitat que assumix la coordinació i responsabilitat operativa sobre la gestió i el seguiment d'esta carta de servicis.

La nostra missió

Oferir un servici d'obtenció de la informació que compregna totes les matèries i suports necessaris per a satisfer les necessitats culturals, educatives, d'oci i entreteniment de tota la ciutadania.

Proporcionar la lectura i ser centre d'accés a les tecnologies de la informació.

La nostra visió

Col·laborar amb associacions, entitats i grups de caràcter cultural en l'organització de tallers, trobades i activitats que les consolide com a institució de referència i trobada de la vida cultural.

Quins servicis oferim?

- Préstec i consulta en sala.
- Realització de carnets de persones usuàries per al préstec de documents.
- Préstec individual: préstec gratuït de llibres, fons audiovisuals, música, jocs i programes d'ordinador, revistes, còmics...
- Préstec col·lectiu o institucional: préstec de material dirigit a institucions, entitats culturals i associacions, centres escolars...
- Servici de reserves: reserva d'exemplars prestats.
- Consulta del fons bibliogràfic.
- Informació bibliogràfica i atenció a la ciutadania en general: recerca d'informació, orientació i resposta personalitzada a les consultes que es formulen, incloent-hi les que arriben a través de telèfon, correu postal o electrònic.
- Servici d'accés al catàleg en línia (web OPAC): el catàleg és un instrument bàsic de recuperació de la informació que té com a funcions principals organitzar l'accés a la col·lecció i facilitar la localització dels fons. El catàleg informatitzat es pot consultar en l'ordinador OPAC (catàleg d'accés públic en línia), que es troba en la sala de lectura de la biblioteca a disposició del personal usuari, o a través del web de les biblioteques municipals de València i des del catàleg col·lectiu de la Xarxa Electrònica de Lectura Pública Valenciana.
- Accés públic a Internet: disponibilitat d'ordinadors físics amb accés a Internet per a proporcionar a tota la ciutadania accés a les noves tecnologies, a fi de permetre navegar per la xarxa d'una manera senzilla i àgil.
- Accés sense fil i als servicis d'informació d'Internet (wifi): es disposa de punts d'accés gratuït a Internet perquè qualsevol persona usuària s'hi pugua connectar.
- Formació de persones usuàries de biblioteques: la formació de persones usuàries fa referència a una tutoria organitzada i estructurada, dirigida a un grup de persones dins d'un marc de temps específic.
- Realització d'activitats de difusió i animació a la lectura: es duen a terme con-

tacontes, tallers, clubs de lectura, col·loquis, trobades d'autora o autor amb escriptores i escriptors, cursos, exposicions, etc.

- Servici de difusió: enviament i publicació d'informació relativa a activitats i nous fons bibliogràfics a les persones usuàries que ho sol·liciten. Perfil de les biblioteques municipals per xarxes socials i web municipal, amb propostes de lectura, notícies, informació i vies de col·laboració i participació.
- Realització d'activitats pròpies de la biblioteca fora dels seus espais per a grups especials de població (extensió bibliotecària): el seu objectiu és el manteniment i desenvolupament dels hàbits lectors, l'atenció a grups especials de població portant els serveis de la biblioteca a altres situacions com ara hospitals, centres socials, etc.
- Disponibilitat d'espais diferenciats i especialitzats: disponibilitat d'espais diferenciats i especialitzats per a públic infantil, juvenil, sales de consulta i lectura, així com zones d'hemeroteca per a la consulta de premsa diària i revistes.



Drets i deures de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques es reconeixen en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen necessitar i l'adequada atenció en relació amb els serveis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i el personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenientes i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servei rebut.
- Formular qualsevol suggeriment o reclamació i rebre resposta en el termini establert.
- A més, la normativa de protecció de dades de caràcter personal reconeix a la ciutadania els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.

Les persones usuàries tenen l'obligació de/d':

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produísca en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar a mantindre'ls en bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de forma correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la correcta tramitació.
- Satisfer les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servici de queixes i suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Bústia de suggeriments. A través de la bústia de la ciutadania en la mateixa biblioteca.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica; per a això, cal accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, com també a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Tant els suggeriments com les reclamacions hauran de ser contestats en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.



Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciat i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què se l'informarà de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.

Legislació aplicable

- Llei 4/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de biblioteques de la Comunitat Valenciana.
- Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE; i Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, en allò que no contravinga al Reglament.

A quines coses ens comprometem?

Atendre el 100 % de les peticions de préstecs i consultes en sala en un temps d'espera inferior a 10 minuts, i resoldre per part del personal situacions o problemes diversos de forma resolutiva.

Accés a Internet públic i gratuït des de cada biblioteca municipal i facilitar una xarxa sense fil durant totes les hores de servici.

Resoldre de manera immediata les consultes generals i bibliogràfiques, adaptant la informació a les necessitats de les persones usuàries.

Programar anualment, de manera contínua, un mínim de 400 activitats, activitats de difusió i animació a la lectura i de formació de persones usuàries, dirigides als diferents grups d'edat en la biblioteca, així com realitzar visites guiades a la biblioteca perquè les persones usuàries coneguen i puguen utilitzar els recursos de la biblioteca. Entre les activitats referides es realitzaran contacontes, tallers, clubs de lectura, col·loquis, trobades amb escriptors i escriptores, cursos i exposicions.

Per a garantir-ne el compliment mesurem:

01

Percentatge de peticions de préstecs ateses.
Nombre de queixes respecte a peticions de préstecs.

02

Nombre d'accessos a Internet.

03

Nombre de queixes respecte a les consultes generals i bibliogràfiques.

04

Nombre d'activitats de difusió i animació a la lectura realitzades.

Satisfer les demandes d'EIC de les persones sol·licitants sempre que complisquen la normativa vigent, i oferir-los altres sales si les sol·licitades no estan disponibles.

05 | Percentatge de peticions ateses de reserves de sala.

Col·laboració de la biblioteca en la realització de les activitats i actes que siguen d'interés.

06 | Nombre de queixes en la col·laboració amb activitats d'interés.

S'informarà de l'oferta d'activitats culturals en les instal·lacions de la biblioteca, web i xarxes socials amb prou antelació, així com de qualsevol canvi en la seua programació.

07 | Percentatge d'activitats que han sigut promocionades.

Atendre totes les demandes de diferents col·lectius que requerisquen especial atenció, traslladant-se si és necessari.

08 | Percentatge de peticions de col·lectius que requerisquen especial atenció que hagen sigut ateses.

Oferir instal·lacions, mobiliari i fons adaptats als diferents grups d'edat de la població.

09 | Nombre de queixes de les instal·lacions, mobiliari i fons adaptats als diferents grups d'edat de la població.

Dades generals

Adreces i altres dades d'interés:

Mapa de situació general de la xarxa de biblioteques municipals



DISTRICTE 1: CIUTAT VELLA BIBLIOTECA DE LA SEU

CARLES ROS

Plaça de la Mare de Déu, 1
46001 València
963 525 478, ext. 4508
bcarlesros@valencia.es

SALA DE ESTUDI AL-RUSSAFÍ
C/ Maties Perelló, 5 i 7
46005 València
963 525 478, ext. 4289

DISTRICTE 2: L'EIXAMPLE BIBLIOTECA DE RUSSAFA *NOVA AL-RUSSAFÍ*

C/ del Poeta Al-Russafí, 2 i 4
46006 València
963 525 478, ext. 4292
bnoval-russafi@valencia.es

DISTRICTE 3: EXTRAMURS BIBLIOTECA DEL BOTÀNIC *MARIA BENEYTO*

C/ del Pare Manjón, 1
46008 València
963 922 807
bmariabeneyto@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA PETXINA

LA PETXINA

Passeig de la Petxina, 42
46008 València

963 525 478, ext. 2784

bpetxina@valencia.es

BIBLIOTECA D'ARRANCAPINS

EDUARD ESCALANTE

C/ d'Alberic, 18
46008 València

963 525 478, ext. 4520

beduardescalante@valencia.es

DISTRICTE 4: CAMPANAR

BIBLIOTECA DE SANT PAU

FRANCESC ALMELA I VIVES

C/ de l'Escultor Miquel Navarro, 3
46015 València

963 482 771

bfrancescarmela@valencia.es

DISTRICTE 5: LA SAÏDIA

BIBLIOTECA DE MARXALENES

JOANOT MARTORELL

C/ de Reus, s/n
46009 València

963 483 269

bjoanotmartorell@valencia.es

BIBLIOTECA DE TRINITAT-VIVERS

TRINITAT-VIVERS

C/ del Pintor Genaro Lahuerta, s/n
46010 València

963 525 478, ext. 7641

bvivers@valencia.es

DISTRICTE 6: EL PLA DEL REAL

BIBLIOTECA DE L'EXPOSICIÓ

PALAU DE L'EXPOSICIÓ

Plaça de Galícia, 1
46010 València

963 525 478, ext. 4491

bpalauexposicio@valencia.es

DISTRICTE 7: L'OLIVERETA

BIBLIOTECA DE TRES FORQUES

LLUÍS FULLANA I MIRA

Plaça de Magúncia, 1
46018 València

963 525 478, ext. 4585

blluisfullana@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA FONTSANTA

VICENT BOIX I RICARTE

C/ de l'Escultor Salzillo, 12
46014 València

963 791 523

bvicentboix@valencia.es

DISTRICTE 8: PATRAIX

BIBLIOTECA DE PATRAIX

AZORÍN

C/ de l'Assagador de les Monges, s/n
46018 València

963 577 694

bazorin@valencia.es

DISTRICTE 9: JESÚS

BIBLIOTECA DE LA RAIOSA

GERMANA DE FOIX

Av. Giorgeta, 18
46007 València

963 422 744

bgermanadefoix@valencia.es

**BIBLIOTECA DE
SANT MARCEL·LÍ / CAMÍ REAL**

CLARA SANTIRÓ I FONT

Centre Cultural La Rambleta

C/ de Pius IX, 2
46017 València

963 525 478, ext. 2718

bclarasantiro@valencia.es

DISTRICTE 10: QUATRE CARRERES

BIBLIOTECA DE MALILLA

ROÍS DE CORELLA

C/ de l'Illa Cabrera, 52
46026 València

963 737 533

broidecorella@valencia.es





BIBLIOTECA DE NA ROVELLA

JOAQUIM MARTÍ I GADEA

C/ de l'Alcalde Gisbert Rico, 20
46013 València

963 525 478, ext. 4098

bjoaquimmarti@valencia.es

DISTRICTE 11: POBLATS MARÍTIMS

BIBLIOTECA DEL GRAU

CONSTANTÍ LLOMBART

C/ del Dr. J. J. Dòmine, 19
46011 València

963 525 478, ext. 4298

bconstantillombart@valencia.es

**BIBLIOTECA DEL CABANYAL -
EL CANYAMELAR**

CASA DE LA REINA

C/ de la Reina, 85
46011 València

963 715 292

bcasadelareina@valencia.es

BIBLIOTECA DE NATZARET

DEL MAR

C/ de Fontilles, 35
46024 València

963 525 478, ext. 7421

bdelmar@valencia.es

DISTRICTE 12: CAMINS AL GRAU

BIBLIOTECA D'AIORA

VICENT CASP I VERGER

C/ de Peris Brell, 6
46022 València

963 301 473

bvicentcasp@valencia.es

**BIBLIOTECA DE
LA CREU DEL GRAU**

GREGORI MAIANS I SISCAR

C/ de Trafalgar, 34
46023 València

963 525 478, ext. 2735

bgregorimaians@valencia.es

DISTRICTE 13: ALGIRÓS

BIBLIOTECA DE L'AMISTAT

TOMÀS VICENT TOSCA

C/ de lecla, 12
46021 València

963 525 478, ext. 2739

btomasvicent@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA VEGA BAIXA

MARÍA MOLINER

C/ del Serpis, 9 i 11
46021 València

963 931 333

bmariamoliner@valencia.es



DISTRICTE 14: BENIMACLET
BIBLIOTECA DE BENIMACLET
CAROLA REIG

C/ de Francesc Martínez, 32 i 34
46020 València
963 525 478, ext. 4302
bcarolareig@valencia.es

DISTRICTE 15: RASCANYA
BIBLIOTECA DELS ORRIOLS
JOSEP MARIA BAYARRI

C/ de Sant Joan Bosco, 71
46019 València
963 668 085
bjosepmbayarri@valencia.es

BIBLIOTECA DE TORREFIEL
ISABEL DE VILLENA

C/ de Domènec Gómez, 35 i 37
46025 València
963 525 478, ext. 7351
bisabeldevillena@valencia.es

DISTRICTE 16: BENICALAP
BIBLIOTECA DE CIUTAT FALLERA
VICENT TORTOSA I BIOSCA

C/ del Ninot, 24
46025 València
961 935 064
bvtortosa@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENICALAP
CARMELINA SÁNCHEZ-CUTILLAS

C/ del Poeta Serrano Clavero, 40
46025 València
963 525 478, ext. 3601
bcarmelinasanchez@valencia.es

DISTRICTE 18: POBLES DE L'OEST
BIBLIOTECA DE BENIMÀMET
TEODOR LLORENTE

C/ del Campament, 64
46035 València
963 642 996
bteodorllorente@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENIFERRI
JOAN DE TIMONEDA

C/ dels Xiprers, s/n
46015 València
963 400 896
bjoantimoneda@valencia.es

DISTRICTE 19: POBLES DEL SUD
BIBLIOTECA DE LA TORRE
JOAN CHURAT I SAURÍ

C/ del Castell de Cullera, 16
46017 València
963 292 086
bjchurat@valencia.es

BIBLIOTECA DE CASTELLAR-L'OLIVERAL
MATILDE RAMOS

C/ Poetessa Leonor Perales, s/n
46026 València
967 105 917
bmatilderamos@valencia.es

Carta de servicis de Biblioteques Municipals de València

Seccions de biblioteques: Activitats - Col·lecció

Telèfon:

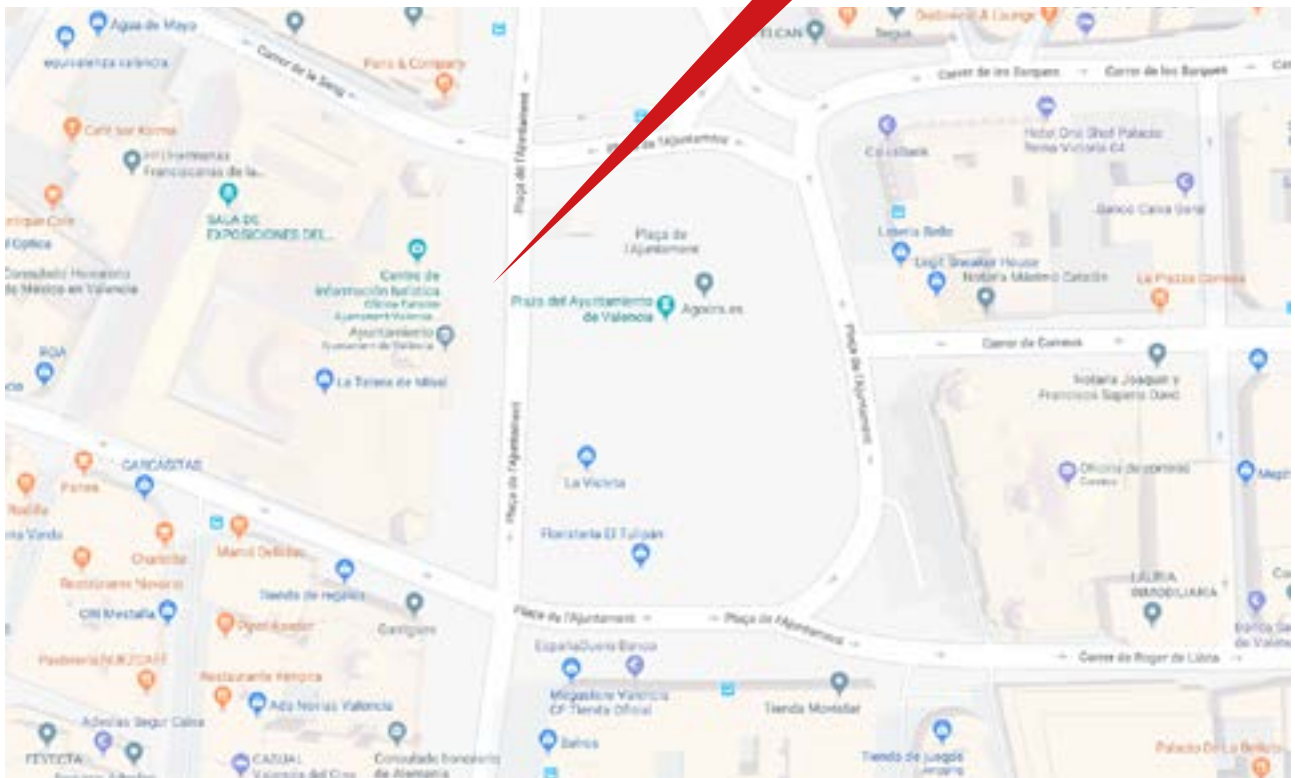
96 208 12 00

Adreça:

C/ del Convent de Sant Francesc,
2-planta 2
València 46002

Adreça electrònica:

sccbiblioteques@valencia.es



Iconos gentileza de Freepik a través de www.freepik.com - Mapa gentileza de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



**TEXT AMB
LLENGUATGE
NO SEXISTA**