

Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios, entre los que se encuentra La Biblioteca Pública.

La Biblioteca Pública de Melilla es un centro estatal gestionado por la Ciudad Autónoma. Se creó con el fin de dotar a la Ciudad de Melilla de unos servicios adecuados y suficientes. Se encuentra ubicada en pleno centro de la ciudad, en un edificio de nueva construcción, funcional e integrado con el paisaje urbanístico. La Biblioteca está concebida para facilitar la lectura, contribuir a la información y apoyar la formación de sus usuarios.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Biblioteca Pública, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno sobre Decreto de Atribuciones de Competencias a las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 43, de 19 de diciembre de 2019), corresponde a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad la competencia en esta materia.

3. Definición- Misión.

La Biblioteca Pública de Melilla, está destinada esencialmente a la difusión y fomento de la lectura, en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia.

La Biblioteca Pública tiene como objetivos prioritarios:

- Ofrecer un servicio de obtención de la información que comprenda todas las materias y soportes necesarios para satisfacer las necesidades culturales, educativas, de ocio y entretenimiento de sus ciudadanos.
- Promocionar la lectura y ser centro de acceso a las tecnologías de la información.
- Facilitar el estudio e investigación de las colecciones locales y de patrimonio bibliográfico que conserva.

4. Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 24 de julio de 2015, por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2019, relativo a la modificación del Decreto de Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Ley 16/85 de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.
- Ley 10/2007, de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.
- Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Orgánica 4/2001 del Derecho de petición.

5. Derechos de los Ciudadanos.

– Los establecidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los siguientes apartados:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- e) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

- f) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- g) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- h) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- i) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- j) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

– Los establecidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de la LRJPAC.

– Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

– Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

7. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Biblioteca.

Lunes a Viernes: 9.30-13.30h. 16.30-19.30 h.

Sábados: 9:30-13:30 horas.

Verano (del 1 de Julio al 16 de Septiembre).

Lunes a Viernes: 9:00-14:00 horas

Navidad y Semana Santa:

Lunes a Viernes: 8:30-14:30 horas

Asimismo, se podrán establecer otros horarios especiales por la Dirección General de Cultura y Festejos.

CORREO DEL SERVICIO: biblioteca@melilla.es

8. Servicios Prestados.

La Biblioteca Pública ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

- Préstamos y devoluciones de libros: El servicio de préstamo es común a la Sala Infantil y de Adultos.
- Préstamo Interbibliotecario. El usuario que necesite un libro que no se encuentre disponible en nuestro fondo puede solicitarlo a través de la Biblioteca a cualquier otra que disponga de él.
- Lectura de fondos: El servicio de lectura es común a la Sala infantil y de Adultos. Es de libre acceso a los usuarios interesados, excepto los fondos de la Sala de Investigación, para los que será necesario disponer del Carnet de Investigador.
- Catálogo Automatizado (OPAC): Consiste en una serie de terminales informáticas, distribuidas en varios puntos, a través de las cuales el usuario puede consultar los fondos disponibles con o sin asesoramiento del auxiliar de sala.
- Consulta Multimedia y Microfichas: La consulta multimedia dispone de ordenadores para consultas temáticas. El lector de microfichas se utiliza para consultas del BOE y Telegrama del Rif. Si el usuario desea una copia, la propia máquina posee la opción de imprimir.
- Hemeroteca: Mediante este servicio se pone a disposición del usuario prensa y revistas especializadas, así como una sección de prensa diaria.
- Audiovisuales: Servicio de fonoteca y videoteca mediante el que cualquier usuario en posesión del carnet, puede visualizar videos y escuchar música en las instalaciones.
- Acceso a Internet: Servicio para usuarios mayores de 14 años que disponen del carnet de la Biblioteca.
- Servicio de reprografía: El reprografista realiza las copias demandadas por el usuario de los fondos de la Bibliotecas no prestables. El cobro de las mismas es de acuerdo a las tarifas establecidas en Reglamento.
- Desideratas: Cuando un usuario desea un libro que no se encuentra en el fondo de la Biblioteca, rellena una desiderata solicitando dicha obra.
- Expedición de carnets: Infantil (menores de 14 años), Adulto (mayores de 14 años).
- Tarjeta de Investigador (mayores de 18 años): Investigaciones a realizar.

9. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios que se ofrecen, presentan diferentes modalidades de prestación. Entre los presenciales se encuentran:

- Préstamos y devoluciones de libros, Préstamo Interbibliotecario, Lectura de fondos, Microfichas, Hemeroteca, Audiovisuales, Servicio de Reprografía, Desideratas y Expedición de carnets.

Los servicios telemáticos son los siguientes:

- Acceso a Internet.
- Catálogo automatizado (OPAC).
- Consulta Multimedia.

10. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son distintos dependiendo del servicio prestado:

- Servicio de Audiovisuales: Inmediato
- Acceso a Internet: Inmediato
- Servicio de Reprografía: Inmediato
- Desideratas: Depende de la disponibilidad de la editorial.
- Expedición de carnets (usuario infantil, adulto, investigador): plazo de 1 semana.

11. Compromisos.

Genéricos:

12. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
13. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
14. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
15. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
16. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
17. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Que el grado de calidad total del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.
2. Que el grado de satisfacción respecto al trato recibido por el personal será igual o superior a 3,8 sobre 5.
3. Existencia de una sala especial adaptada con mobiliario para usuario infantil.
4. Realización como mínimo de 1 acción Formativa anual
5. Que existirá al menos 1 punto de información al OPAC en cada sala.

6. Que la Biblioteca permanecerá abierta durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable.

7. Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca.

8. Se dará acceso libre a la red WIFI de la Biblioteca a los usuarios de la biblioteca.

9. Existirá al menos 7 puestos de acceso libre a Internet en la sala de informática.

Indicadores

1. Nivel de calidad total del servicio prestado.

2. Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.

3. Sala adaptada a usuario infantil.

4. Formación de los trabajadores.

5. Nº de puntos de información de acceso al OPAC.

6. Horario del servicio de biblioteca durante el verano.

7. Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca).

8. Acceso a Internet a través de WIFI con ordenador portátil del usuario.

9. Acceso sala de Internet a los socios de la biblioteca.

12. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Biblioteca Pública**

Plaza de España nº 4 52001- Melilla

Lunes a Viernes: 9.30-13.30h. 16.30-19.30 h.

Sábados: 9.30-13.30 h.

Verano (del 1 de Julio al 17 de Septiembre).

Lunes a Viernes: 9-14 h.

Navidad y Semana Santa:

Lunes a Viernes: 8.30-14.30 h.

Otros horarios especiales establecidos por la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.**

- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio



*Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad
Dirección General de Cultura e Igualdad
Dirección: Plaza de España nº 4
Teléfono: 952 69 9193
Fax: 952 69 91 58
Correo electrónico: consejeriacultura@melilla.es*