



CARTA DE SERVEIS

Biblioteca Caterina Figueras



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió de la Biblioteca Caterina Figueras és proporcionar accés a la informació, fomentar la lectura, l'aprenentatge permanent i la igualtat d'oportunitats. Amb la voluntat de ser un espai de trobada i de referència d'accés lliure i democràtic a la informació, de suport als processos formatius de coneixement i culturals al llarg de tota la vida de les persones.
- Amb l'objectiu de garantir un servei proper, compromès, inclusiu, divers, de promoció cultural i amb una atenció de qualitat.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

BIBLIOTECA CATERINA FIGUERAS

-  c/ de la Font, 9, 08551 Tona
-  Telèfon: 938871395
-  Correu electrònic: b.tona.cf@diba.cat
-  Web del servei: tona.cat
-  Web: bibliotecatona.cat
-  [Biblioteca virtual](#)
-  Instagram: [@bibliotecatona](https://www.instagram.com/bibliotecatona)

Horari d'hivern:

Tardes: de dilluns a divendres de 15.00 h a 20.00 h

Matins: dimecres i dissabte de 10.00 h a 13.30 h

Horari d'estiu:

Tardes: dilluns a divendres de 15.00 h a 20.00 h

Matins: dimecres i divendres de 10.00 h a 13.30 h

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Biblioteca Caterina Figueras és un centre públic i gratuït que ofereix accés a la informació, lectura, cultura i formació, tant presencial com digital. Proporciona préstec de documents, accés a ordinadors i a internet, activitats culturals i de foment de la lectura, i col·laboració amb agents educatius i socials.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Informació i assessorament bibliogràfic.

Préstec i consulta de documents.

Accés a recursos digitals (eBiblio, catàlegs, bases de dades).

Activitats culturals i formatives.

Cessió d'espais.

Accés a Internet i TIC.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea d'Educació

EQUIP TÈCNIC

- 1 directora Biblioteca
- 2 tècnics/ques auxiliars Biblioteca

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

La ciutadania en general, escoles, entitats i col·lectius

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

-  Presencialment a la Biblioteca Caterina Figueras c/ de la Font 9 Tona
-  Telefònicament 938871395
-  Correu electrònic: b.tona.cf@diba.cat
-  Telemàticament a la web municipal: <http://www.bibliotecatona.cat/>

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

Servei gratuït, però cal tenir en compte que l'inici d'alguns tràmits pot comportar una taxa o preu públic associat d'acord amb les ordenances fiscals.

Consulta les taxes i preus públics: **NORMATIVA MUNICIPAL**

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes i aportacions per la millora dels serveis municipals a:

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana
- Telemàtic a la web municipal: [Formulari Opina sobre els serveis municipals](#)
- Xarxes socials: [X](#), [Instagram](#), i [Facebook](#)
- Enquesta de satisfacció ciutadana

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

-  Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per mitjà de la instància "Queixes, suggeriments i avisos"
-  Telemàtic a la web municipal: [Tràmit de queixes, suggeriments i avisos](#)
-  Aplicació d'incidències i col·laboració ciutadana: web / app
-  Correu electrònic: oac@tona.cat

LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya.
- 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 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 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.
- Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

NORMATIVA MUNICIPAL APLICABLE AL SERVEI

- Reglament regulador del servei públic de la Biblioteca Municipal de Tona
- Reglament d'ús i cessió dels equipaments cívics i culturals de Tona

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES DEL SERVEI

Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de persones usuàries del servei.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS DE MESURA I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

Obligacions que assumim en la qualitat de la prestació del servei, així com descripció de les mesures que es portaran a terme en cas que s'incompleixin els compromisos establerts.

1. Promoure la lectura i l'accés igualitari a la informació, incrementant un 1% els préstecs anuals.

Nombre total de préstecs anuals.

2. Oferir activitats culturals per a diferents franges d'edat amb un mínim de 3 activitats anuals.

Nombre d'activitats anuals realitzades.

3. Fomentar l'autonomia dels usuaris en l'ús dels serveis i recursos digitals, 2 sessions a l'any.

Nombre de sessions formatives anuals.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Formes de consulta del seguiment de la carta

Avaluació dels serveis

Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per Decret d'alcaldia de data 19 de desembre de 2025. La carta de serveis mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

La carta de serveis es revisarà anualment per si cal actualitzar-ne el contingut. Es farà un seguiment i avaluació dels compromisos de qualitat, com a mínim, cada 2 anys.

Data d'actualització prevista

La carta de serveis s'actualitzarà, com a mínim, cada 5 anys. Si es produeix alguna modificació substancial en el servei es podrà actualitzar abans.