

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901359/18

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada l'1 d'octubre de 2019 va aprovar inicialment la Carta de serveis de Biblioteca de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

L'acord es va sotmetre a informació pública durant un període de 30 dies, durant els quals no es van presentar reclamacions o suggeriments, per al qual cosa l'aprovació ha esdevingut definitiva.

Contra l'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província.

Barcelona, 18 de febrer de 2020

El secretari general, Marcel·lí Pons Duat

ANNEX:

CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA

PRESENTACIÓ

La Biblioteca de l'Àrea Metropolitana de Barcelona disposa d'un fons especialitzat en arquitectura, urbanisme, medi ambient i transport.

S'hi poden trobar documents en diferents formats, destinats, bàsicament, a donar suport al desenvolupament de les tasques pròpies del personal de l'AMB i a satisfer les necessitats d'informació del públic extern interessat en els temes d'especialització de la Biblioteca.

MISSIÓ

Preservar i divulgar la producció bibliogràfica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de les institucions que l'han precedit, així com convertir-se en un centre de referència en temes relacionats amb les àrees metropolitanes.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18. 08040 Barcelona. Zona Franca	
Atenció al públic	Registre presencial	Horari d'atenció: Laborables de 09.00 h a 14.00 h
	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ubicada a la seu social	
	Per internet	Dins de "Atenció ciutadana" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.
	Per correu electrònic	ambinfo@amb.cat
	Telèfon i fax	Tel.: 93 223 51 51 Fax: 93 223 47 90

Canals de comunicació, queixes, suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	<p>L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'administració metropolitana.</p> <p>A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars degut a la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és cas dels autobusos metropolitans. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable.</p> <p>Podeu trobar els formularis dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat .
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Secretaria General

Canals de comunicació, queixes i suggeriments

CANALS DE COMUNICACIÓ sobre els serveis d'aquesta carta (A més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Web	Dins de "Biblioteca" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat
Correu electrònic	biblioteca@amb.cat
Telèfon i fax	Tel.: 93 506 93 77 Fax: 93 223 47 90
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat	

ELS SERVEIS
1. Atenció personalitzada

Descripció: Es facilita informació bibliogràfica presencial i en remot sobre el fons de la biblioteca i s'orienta sobre recursos existents a internet.

Tipus de gestió del servei: Gestió directa.

Lloc de prestació del servei: A la seu social de l'AMB. Planta 0, Edifici. A.

Horari i canals de prestació

Laborables, de 9.00 h a 14.00 h. En el període entre juny i setembre, les consultes personalitzades es poden veure afectades per restriccions del servei.	Presencial, per telèfon i correu electrònic.
--	--

Cost per a l'usuari: Gratuït.

Temps mitjà de tramitació: 3 dies en general (llevat del període amb restriccions del servei).

2. Accés al fons documental especialitzat

Descripció: Consulta del fons especialitzat en diferents formats i accés al contingut (no inclou préstec).

Tipus de gestió del servei: Gestió directa.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
Consulta del fons documental	Telemàtic. Podeu consultar el catàleg dins de "Biblioteca" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat .	No és necessari	24 hores tots els dies de l'any	No n'hi ha
Accés al contingut del fons documental	Presencial. Biblioteca, a la seu social de l'AMB. Planta 0, Edifici A. L'Edifici A es troba al carrer 62, núm. 16-18. 08040 Barcelona. Zona Franca.	Presencialment, per correu electrònic o per telèfon.	Laborables, de 9.00 h a 14.00 h. Fora d'aquest horari, excepcionalment, amb cita prèvia concertada a través del telèfon (en horari laboral) o correu electrònic.	Per accedir a l'edifici de l'AMB on està ubicada la Biblioteca és necessari acreditar-se a l'entrada, amb DNI o NIE.

Cost per a l'usuari: Gratuït.

Temps mitjà de tramitació: Accés al document: immediat si està disponible a la sala de consulta. Si el document es troba al dipòsit de la Biblioteca, 1 hora com a màxim.

Més informació: La Biblioteca ofereix accés gratuït a la xarxa Wi-fi de l'AMB.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Mitjana de 3 dies hàbils per contestar les consultes rebudes per escrit i les que no requereixin el suport d'altres serveis	≤ 3	Dies hàbils de resposta a consultes / Nombre consultes total [dies/consulta]

D'actualització i compliment:

Aquesta carta de serveis ha esdevingut aprovada definitivament el dia 2 de desembre de 2019.

La Secretaria General en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Secretaria General i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada fi de mandat.

La Secretaria General és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i el compliment de compromisos.

La Secretaria General ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té els següents drets:

- Consultar el fons de la Biblioteca de l'AMB amb accés lliure i gratuït.
- Ser atès amb professionalitat i respecte de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Rebre informació i assessorament sobre el fons, els serveis i el seu funcionament. Ser orientat sobre l'existència d'altres biblioteques més adequades al tipus de consulta.
- Identificar la unitat directiva responsable del servei d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'ús dels serveis i la normativa que regula la seva prestació, els drets i els deures.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció vers els serveis.

Deures

L'usuari dels serveis té les següents obligacions:

- Utilitzar de manera responsable els recursos i serveis públics.
- Respectar la legislació vigent relativa als drets de propietat intel·lectual.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal treballador dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari dels serveis públics.

NORMATIVA

- Reial decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, que aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei 31/2010, de 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- 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 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament Orgànic Metropolità (ROM).