



Urnietako Udala

ZERBITZUEN KARTA LIBURUTEGIA

AURKEZPENA

Urnietako Udalak zerbitzuen karta hau egin du udal liburutegiari dagokionez zein zerbitzu eskaintzen dizkien herritarrei eta haiekiko zein konpromiso hartu dituen bere gain jakitera emateko.

Liburutegia udalak eskaintzen duen zerbitzua da, eta bertan bibliografia funtsak eta interes orokorreko dokumentuak biltzen dira, herritarrak eskuragarri izan ditzan.

Liburutegiaren helburu nagusia funts bibliografikoa eta formatu desberdinetan (idatziak, digitalak, musikalak, argazki formatuak etab.) dauden izaera orokorreko dokumentuak bildu, kontserbatu, handitu eta hedatzea da, herritarrak erabil ditzan. Gainera, liburutegiaren helburua da, era berean, irakurketa sustatzea udalerriko herritarren artean, eta horretarako, irakurketa sustatzeko jarduerak programatzen edo egiten ditu.

IDENTIFIKAZIOA

Arduradun politikoa: David Rosco Jorge, Sustapen arloko zinegotzia. drosco@urnieta.org

Saileko arduraduna: Josune Mayor Martínez. gazteria@urnieta.org

Arduradun teknikoa: Eider Aranguren Senosiain. kultura@urnieta.org

Liburuzaina: Maria Luisa Zabalegi Anabitarte. liburu@urnieta.org.

KOKALEKUAREN ETA HARREMANETARAKO DATUAK

Biblioteca municipal de Urnieta.

CASA DE CULTURA LEKAI0

San Joan kalea z/g, 20130 URNIETA.

Telefonoa: 943 00 83 40

Posta elektronikoa: liburu@urnieta.org

Ordutegia: astelehenetik ostiralera 10:00etatik 13:00etara eta 16:00etatik 19:30era (ordutegi bereziak astelehenetik ostiralera 9:00etatik 14:00etara eta Aste Santuan: apirilaren 14tik 25 era; udaran; ekainaren 16tik irailaren 12ra; eta gabonetan: abenduaren 22tik urtarrilaren 7ra).

HERRITARRENTZAKO ZERBITZUEN ZERRENDA

Jarduera bakoitzerako areto pertsonalizatuak:

- Kontsulta eta irakurketa gela.
- Haurren gela
- Ikasketa gela.

Informazio bibliografikoko zerbitzua:

- Pertsona erabiltzaileei informazioa ematea liburutegiaren sarbide eta erabileraren inguruan, bere baliabide eta zerbitzuen inguruan.
- Informazio eta dokumentu bilaketan aholkua ematea.

Funtsen kontsulta:

- Liburutegiaren dokumentuen eta argitalpenen kontsulta erraztea.
- Egunero idatzitako prentsaren kontsulta erraztea.

Mailegu zerbitzua:

- Funtsak eta dokumentuak liburutegitik kanpo erabil daitezzen baimentzea, etxerako maileguaren bitartez.

Liburutegien arteko mailegu zerbitzua:

- Erabiltzaileari EAEko Liburutegi Sarean sartutako beste liburutegi batzuetara sarbidea erraztea.



Urnietako Udala

- EAEko Liburutegi Sarearen barruan dauden beste liburutegi batzuen eskura jartzea dokumentuak eta funtsak.

Liburutegi zerbitzuaren gaikako prestakuntza zerbitzua:

- Liburutegia egoki erabiltzeko prestakuntza saioak egitea, udalerriko hezkuntza zentroekin elkarlanean.

Irakurketaren sustapena:

- Txikienen irakurketa sustatzeko ipuin-kontalarien irakurketak programatzea.
- Udalerriko irakurketa klubei lagundu eta horietan parte hartzea, jarduerak ondo egin ditzaten.

Idatzitako dokumentu idatzien erreprodukzioa, legediari eta udal tasei jarraituz.

AURREKONTUA

59.233,00 €

KALITATE KONPROMISOAK

Liburutegiak hartutako KONPROMISOAK erabiltzaileari eta herritarrei zerbitzua hobeto emateko dira, eta puntu hauetan laburbiltzen dira:

Erabiltzailearen eta zerbitzuaren beharrei egokitutako instalazioak:

- Herritar guztien eskuragarri, barrera arkitektonikorik gabe.
- Zabalak, erabiltzailearen beharrak eta funtsen biltegitratzea estaltzeko.
- Erosoak soinuari eta tenperaturari dagokionez.
- Instalazio espezifiko nahikoak eta jarduera bakoitzari egokituak (ikasketa, kontsulta, haurren saila, multimedia...)

Zerbitzua emateko egokitutako ekipamendua:

- Gaur egungo aurrerapenei egokitutako ekipo teknologiko nahikoak.
 - Zerbitzua eskaintzeko altzari egokituak eta nahikoak.
- Liburutegiko instalazio eta ekipamendua 7 puntuko batez bestekoa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Langile profesionalak, motibatuak eta prestatuak:

- Zerbitzua eskaintzeko doituak eta prestatutako langileak izatea.
 - Erabiltzailea modu egoki, gertuko eta atseginean artatzea.
- Liburutegiko langileek batez beste 10etik 8ko balorazioa jasotzea urteko asebetetze inkestan.

Arreta egokia, azkarra eta eraginkorra:

- Kontsulta bakoitzari erantzun edo eboluzioari buruz informazioa eman, gehienez hiru eguneko epean.
 - Berehalako informazio ematea aretoan kontsultatzeko eskatutako dokumentuen inguruan.
 - Dokumentuen mailegu, itzulketa, erretserba edo eskaria egitea berehala.
 - Egunero eguneratutako prentsa idatzia izatea.
- Erabiltzailearen eta herritarraren arreta eta erantzuna, batez beste, 10etik 8 punturekin baloratzea, urteko asebetetze inkestan.

NOLA NEURTUKO DITUGUN GURE KONPROMISOAK:

Liburutegiko erabiltzaileen artean urtero egingo dugun asebetetze inkesta baten bidez.



Urnietako Udala

HERRITARREN ETA ERABILTZAILIEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Liburutegiko erabiltzaileak ondorengo eskubide eta betebeharrak ditu.

Eskubideak:

- Momentu oro langileen ordutegia eta erabilgarritasuna ezagutzea.
- Dokumentuen eskurapena edo liburutegia hobetzeko baliabideak iradokitzea.
- Liburutegiko langileen laguntzea eskatzea dokumentuak bilatzeko edo kontsultatzeko.
- Berdintasunez, modu zuzen eta pertsonalizatuan artatua izatea liburutegiko langileen aldetik, EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan.
- Kexak, iradokizunak eta esker onak aurkeztu ahal izatea.
- Datu pertsonalen isilpekotasuna bermatuta izatea.

Betebeharrak:

- Liburutegiko mailegu zerbitzua erabiltzeko erregistratzea eta identifikatzea.
- Liburutegi barruan jokabidearen barne arauak errespetatzea.
- Funts bibliografikoak, dokumentuak mailegatzeko eta aretoen erabilerarako jarritako arauak betetzea.

ARAUDIA

- Urriaren 26ko 11/2007 legea, Euskadiko Liburutegiei buruzkoa.
- Sareko mailegu zerbitzuaren araudia, Euskadiko Irakurketa Sare Publikoko liburutegietarako.
- Urnietako Udal Liburutegiko barne araudia.

HERRITARREN ETA PERTSONA ERABILTZAILIEN LANKIDETZA ETA PARTE-HARTZE MODUAK

Erabiltzaileek zentroaren funtzionamenduan parte-hartzeko eta laguntzeko bide hauek erabili ditzakete:

- liburutegiko erabiltzaileen artean urtero egingo den asebetetze inkesta baten bidez.
- posta-elektroniko bidez: liburu@urnieta.org

KEXAK, IRADOKIZUNAK, ERREKLAMAZIOAK ETA ESKER ONAK

Erabiltzaileek zerbitzua sortu, zabaldu edo hobetzeari buruzko iradokizunak aurkezteko eskubidea izango dute; atzerapenengatik, zerbitzu desagokiengatik, gora-beherengatik edo funtzionamenduko beste edozein akatsengatik erreklamazioak aurkeztu ahal izango dituzte; asebeta edo esker ona adierazi ahal izango dute zerbitzuagatik edo emandako arretagatik, modu hauetan:

- Udalean, BERTAN herritarren arreta zerbitzuan (San Juan 5). Astelehenetik ostiralera 7,30etik 14:30era.
- Lekaio kultur etxeko harreran (San Joan, z/g). Astelehenetik ostiralera 9etatik 13etara eta 16etatik 18etara (ostegun arratsaldean itxita).
- Telefono bidez 010ean (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000 zenbakian.
- Idatziz, Udal erregistroaren bidez, posta elektronikoz eta udal webgunearen bidez municipal www.urnieta.org
- Zerbitzuen karta honetan aurreikusitakoa betetzen ez bada, Alkatetzari zuzendutako kexa egin daiteke:

Helb.: San Juan plaza 5

Tlf.: 010 (Urnietatik deitzen baduzu) edo 943008000.

Helbide elektronikoa: esan@urnieta.org

KARTAREN ONARPEN DATA ETA KARTA BERRAZTERTZEKO KONPROMISOA

Onarpen data: 2014ko maiatza

Berraztertzeko konpromisoa: Urterokoa.