



- Préstamo: de libros, otras publicaciones y material audiovisual con el carné de la biblioteca.
- Sala de lectura y consulta.
- Sugerencias de compras.
- Red wifi gratuita.
- Información general y orientación bibliográfica.
- Actividades de animación y de fomento a la lectura.
- Formación de personas usuarias en el funcionamiento de la Biblioteca y en nuevas tecnologías.
- Préstamo interbibliotecario: libros de otras bibliotecas, siendo intermediarios de los mismos.
- Información local: accediendo a documentos, recursos e información referidos al municipio.
- Sala de estudio: accediendo a un espacio independiente.
- Impresión de documentos desde los ordenadores públicos, sujeto a pago de tasa vigente.
- Acceso al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía a través de internet.



- En préstamo:
 - Realizar el préstamo en un máximo de 10 minutos.
- En sugerencias de compras:
 - Responder a la persona usuaria en 2 días hábiles, si su sugerencia de compra va a ser estimada.
- En red wifi gratuita:
 - Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.
- En actividades culturales y de fomento de la lectura:
 - Hacer pública la programación de actividades cada tres meses.
- En formación de personas usuarias:
 - Impartir anualmente un mínimo de tres acciones formativas a distintos grupos de población.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **persona titular de la concejalía con competencias de Cultura del Ayuntamiento de Lora de Estepa**, es la responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios.



- En sala de estudio:
 - Ofrecer una sala de estudio equipada con acceso wifi continuo.
- En impresión de documentos desde ordenadores públicos:
 - Resolver las incidencias en un máximo de 48 horas hábiles.



POR UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

Estatuto de Autonomía para Andalucía

Artículo 31:

«Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el **derecho de todos ante las Administraciones Públicas**, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Estatuto de Autonomía para Andalucía

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO



MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

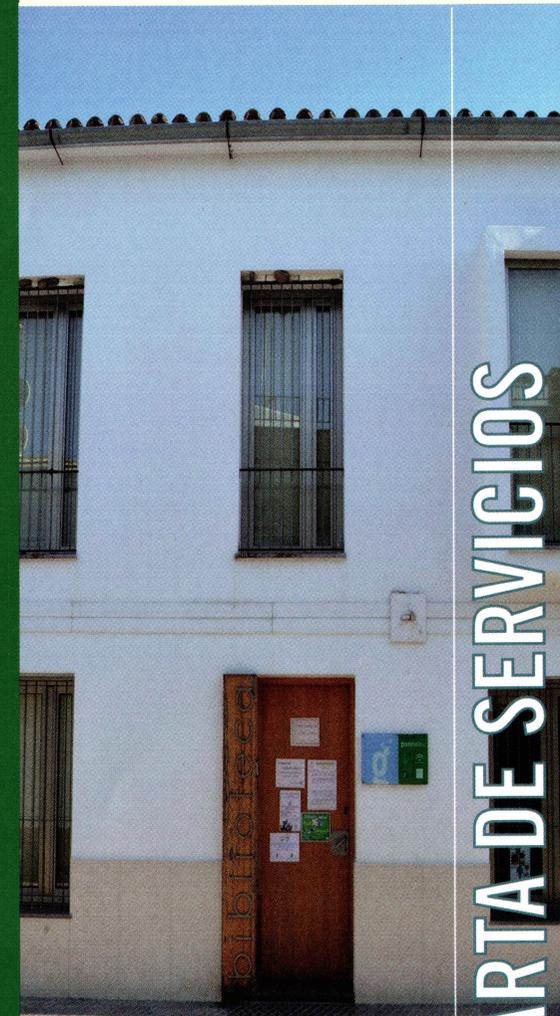
De conformidad con la **Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, y la normativa aplicable, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Recibir formación básica para uso de servicios y recursos.
- Acceder de forma libre y gratuita a los servicios, salvo los sujetos a tasa, como el préstamo interbibliotecario y la impresión de documentos.
- Acceder a los fondos documentales, recursos y servicios de la Biblioteca, de acuerdo a las normas establecidas.
- Una atención directa y personalizada.
- Conocer la identidad del personal que le atiende.
- Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Biblioteca.

CONSEJERÍA DE CULTURA

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE LORA DE ESTEPA
BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL



CARTA DE SERVICIOS



D.L.: SE-19-2018

MEJORANDO LO NUESTRO

