

DERECHOS DEL USUARIO

- Acceso libre, gratuito y sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a todos los servicios de la Red de Bibliotecas Municipales.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Participar en las actividades que organice o albergue la biblioteca.
- Respeto a la confidencialidad de los datos.
- Hacer sugerencias y reclamaciones y obtener una respuesta a las mismas en el menor tiempo posible.

NORMAS DE USO

- Compromiso de hacer buen uso de los recursos documentales, instalaciones y el resto de servicios ofrecidos, manteniendo un comportamiento correcto y respetuoso con otras personas usuarias y personal de las Bibliotecas.
- Cuidar, tanto en el préstamo como en la consulta, los fondos de la Biblioteca.
- Obligatoriedad de presentar el carné para los servicios que lo requieran.
- Por razones de seguridad e higiene no está permitido comer ni beber dentro de las Bibliotecas.
- Se evitará hablar en voz alta y se silenciarán los teléfonos móviles.
- Los menores deberán ir siempre acompañados de una persona adulta, nunca el personal bibliotecario se hará cargo de su cuidado.
- La Biblioteca no se hará responsable de las pérdidas o desapariciones de objetos que pudieran producirse en sus instalaciones.
- Deberán observarse las indicaciones del personal de la Biblioteca destinadas al cumplimiento de las normas establecidas. En caso contrario, el personal podrá solicitar el abandono de las instalaciones.

DIRECCIONES Y CONTACTO

La Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Llanera la integran las Bibliotecas de Lugo y Posada.

BPM de Posada de Llanera. Casa de Cultura

Avda. Prudencio González, 10
33424 Posada de Llanera
Tfno.: 985 77 34 90
e-mail: biblioposada@llanera.es

BPM de Lugo de Llanera. Casa de Cultura

Lug. Pondal, 5
33690 Lugo de Llanera
Tfno.: 985 77 10 42
e-mail: bibliolugo@llanera.es

Página web:

<http://www.bibliotecaspublicas.es/llanera>



Ayto. de Llanera:

<http://www.llanera.es/>

Catálogo Red de Bibliotecas:

<https://absys.asturias.es/opacbp>



HORARIO

El horario de atención al público es:

De lunes a viernes: de 11:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h.

En los meses de verano este horario varía, abriéndose de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h.

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE LLANERA



CARTA DE SERVICIOS



AYUNTAMIENTO DE LLANERA
CONCEJALÍA DE CULTURA
CASA M. DE CULTURA

MISIÓN

La Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Llanera tiene como misión facilitar y promover el acceso a la información, la educación, el ocio y la cultura, sin ningún tipo de discriminación, poniendo a disposición del público sus fondos de libre acceso y utilización gratuita.

El propósito de la RMBP de Llanera es prestar un servicio de calidad a toda la ciudadanía, y dada la diversidad de prestaciones y la pluralidad de circunstancias en que puede verse implicada ésta a la hora de utilizar dichos servicios, se requieren una serie de normas que garanticen el funcionamiento y detallen la forma en que la Biblioteca presta estos servicios.

Por eso se ha elaborado una Carta de Servicios a través de la cual cualquier ciudadana o ciudadano podrá conocer no sólo todos los detalles de los procedimientos que le puedan afectar cuando acuden a las Bibliotecas Municipales, sino también cuáles son sus derechos y deberes como público usuario de la misma.

Se presentó al Ayuntamiento una Propuesta de Carta de Servicios (Expte. 859/08) que tras las pertinentes revisiones fue aprobada en Pleno el día 6 de mayo de 2010, acordando su publicación en el Boletín Oficial del Principado de Asturias y su difusión en orden de posibilitar su conocimiento por los usuarios de las Bibliotecas del Concejo.

Este tríptico es una versión reducida de esa Carta de Servicios con la información esencial de la misma: el documento a texto completo puede consultarse en:

- Las Bibliotecas Públicas del Municipio.
- Nuestra página Web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/llanera>
- BOPA nº 147 de 26 de junio de 2010.

Con esta Carta de Servicios queremos dotar a la ciudadanía de un documento que sirva de guía en su trato cotidiano con las Bibliotecas, un documento en el que queden establecidas de forma clara y precisa las diversas circunstancias que rodean un buen servicio bibliotecario: un servicio dinámico y activo del que dicha ciudadanía debe sentirse partícipe, pues es su contribución la que da sentido a las Bibliotecas como una de las instituciones fundamentales en el impulso de una sociedad libre, próspera y desarrollada.

SERVICIOS

• **Carné de Préstamo**

El acceso a la biblioteca es libre y gratuito, pero para utilizar el servicio de préstamo es necesario disponer del carné de usuario que se obtiene gratuitamente en cualquier Biblioteca Pública del Principado. El carné es válido para todas las Bibliotecas asturianas.

• **Información y Referencia por parte del personal bibliotecario**

De tipo general sobre la organización y funcionamiento de la biblioteca, y también bibliográfica y de orientación lectora.

• **Consulta y Lectura en sala**

• **Préstamo de fondos** (en cada Biblioteca)

MATERIAL	Nº EJ.	DURACIÓN PRÉSTAMO	RENOVABLE
Libros	4	15 Días	sí
Discos	3	15 Días	sí
Dvd	3	15 Días	sí
Revistas	3	15 Días	sí

• **Internet**

En cada Biblioteca hay disponibles dos ordenadores para la consulta de Internet.

• **Wifi**

Las Bibliotecas Municipales de Posada y Lugo disponen de cobertura Wireless (WI-FI) para acceso a Internet.

• **Extensión Cultural**

La RMBP de Llanera, en su afán de ofrecer un completo servicio, desarrolla un variado programa cultural, con actividades estables y puntuales que buscan diversificar la oferta y cuyo objetivo es dar a conocer las Bibliotecas, fomentar la lectura, el libro y el uso de los distintos materiales (*Animación a la lectura y cuentacuentos, Semana del libro, Día de la Biblioteca, Exposiciones, Club de lectura...*).

• **Publicaciones**

Guías de novedades, Guías de lectura.

• **Servicios especiales**

"*Un libro bajo el brazo*", Bookcrossing, Puntos de lectura en Centros de Salud, Biblioteca en casa.

FONDO

La Biblioteca a fin de dar el mejor y más variado servicio posible, se estructura en diversas secciones. Todas ellas contarán con señalización y rotulación pensada para facilitar las necesidades informativas de las personas usuarias:

- **Sección de consulta o referencia**
- **Sección adultos**
- **Sección infantil/juvenil**
- **Sección asturiana**
- **Prensa y revistas**
- **Mediateca** (cd, dvd)
- **Sección local**
- **Centros de interés** (*Mujer y Padres e hijos*)

COMPROMISO DE CALIDAD

El principal interés de la RMBP de Llanera es ofrecer la mejor prestación posible, finalidad de la que esta Carta de Servicios es firme compromiso. Por ello se evaluará periódicamente el cumplimiento de los objetivos marcados comprobando la consecución de los mismos, así como los plazos o el nivel de satisfacción del público: es éste hacia quien se deben orientar todos los esfuerzos desde la RMBP de Llanera, y por eso además de los procedimientos de evaluación pertinentes, siempre se admitirán las ideas y sugerencias que se puedan hacer, para lo que se realizarán encuestas sobre el grado de satisfacción sobre el servicio y recogeremos sus propuestas y reclamaciones.