



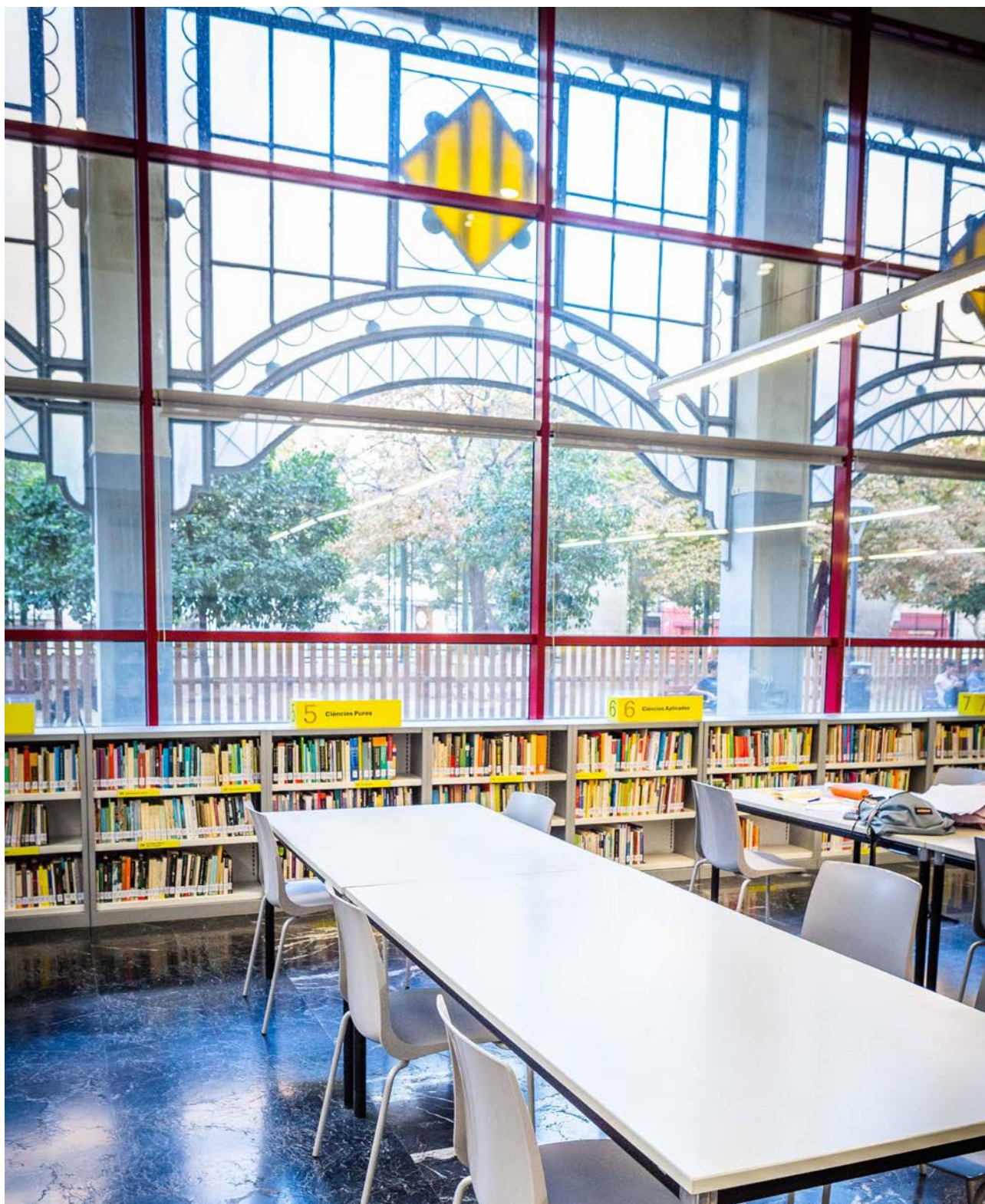
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA^{de} SERVICIS

DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE VALÈNCIA

2026





Presentació

Esta carta de servicis naix de la voluntat de l'Ajuntament de València de millorar la qualitat dels servicis públics de la seua competència. L'objectiu fonamental és acostar l'Administració a la ciutadania i oferir informació clara, completa i transparent sobre les prestacions i els requisits d'accés a les Biblioteques Municipals.

La carta suposa una ferramenta de gestió essencial que permet la revisió sistemàtica dels nostres processos i potencia la millora contínua. En establir estàndards de qualitat verificables, garantim que les persones usuàries coneguen els seus drets i puguen beneficiar-se plenament dels recursos públics culturals de la seua ciutat.





Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis és la que té atribuïdes, en cada moment, les funcions corresponents a la gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la denominació.

El nostre **propòsit**



Un servici de barri, un servici de ciutat.
Avançar cap a una xarxa urbana de biblioteques moderna, accessible i participativa, integrada en la vida dels barris i compromesa amb l'accés universal a la informació, la lectura, la cultura i el coneixement.



La nostra **visió**



Ser un servici pròxim de qualitat, accessible, inclusiu i atractiu, que escolta la ciutadania i que comunica.
Un servici gestionat amb professionalitat i proactivitat per a tots els públics.



Servicis que oferim

Accés a la informació i al coneixement

- Lectura i consulta en sala.
- Préstec gratuït de documents en diferents formats i llengües: accés a col·leccions físiques i a plataformes de préstec digital (eBiblio i eFilm).
- Accés públic a internet: accés gratuït a través de wifi i d'ordinadors a les sales de lectura.
- Servici d'informació i referència bibliogràfica: orientació i acompanyament en la recerca i ús de la informació.
- Recomanació lectora i difusió de continguts culturals.
- Servici d'accés al catàleg en línia (OPAC): <https://xlpv.gva.es/abnopac>
- Consulta de premsa diària i revistes.
- Servicis d'extensió bibliotecària per a acostar la biblioteca a tota la ciutadania.

Foment de la lectura, la cultura i la creativitat

- Activitats d'animació lectora: clubs de lectura, tallers, presentacions de llibres, trobades amb autors i autores, contacontes i activitats familiars.
- Exposicions i activitats culturals.
- Programes de lectura per a totes les edats.
- Formació i Biblioteques Educadores.
- Formació de persones usuàries per a l'ús autònom dels servicis i recursos bibliotecaris.
- Programes d'alfabetització informacional i mediàtica.
- Espais i recursos per a l'aprenentatge autònom i l'intercanvi de sabers.

Espais i equipaments

- Espais de lectura, estudi i treball: disponibilitat de sales infantils i juvenils amb fons i mobiliari adaptat, així com sales per a públic adult destinades a la lectura, l'estudi i la consulta de la col·lecció.

- Espais per a activitats culturals i comunitàries: disponibilitat d'espais d'iniciativa cultural (EIC) i sales polivalents destinades a afavorir la creativitat artística, la vida cultural dels barris i les activitats d'entitats i associacions locals mitjançant exposicions, trobades, presentacions i altres iniciatives comunitàries.
- Accés a equipaments informàtics i tecnològics per a consulta, aprenentatge i realització de tràmits i gestions digitals.
- Espais accessibles, inclusivament i adaptats a les diferents necessitats de la ciutadania.

Comunitat i participació

- Activitats de participació ciutadana.
- Projectes culturals i comunitaris en col·laboració amb els barris.
- Programes d'integració cultural i diversitat.
- Col·laboració amb centres educatius, entitats i associacions.



Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques es reconeixen en la normativa vigent i, en particular, en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, que garantix el dret a rebre informació i orientació sobre els requisits jurídics i tècnics relacionats amb els servicis públics.

A més, les biblioteques municipals garantixen els drets específics següents:

- Accedir i utilitzar els servicis, espais i recursos bibliotecaris d'acord amb la normativa vigent.
- Rebre una atenció pròxima, respectuosa i professional per part del personal de les biblioteques. Conèixer la identitat del personal sota la responsabilitat del qual es presta el servici.
- Obtindre informació i orientació per a l'ús dels servicis i recursos disponibles.
- Rebre suport en la recerca, localització i accés a la informació i als recursos bibliogràfics i documentals.
- Participar en les activitats culturals, educatives i comunitàries organitzades per les biblioteques.
- Disposar d'espais accessibles, inclusivament i adequats per a la lectura, l'estudi, l'aprenentatge i la participació cultural.
- Garantir la privacitat i confidencialitat de les dades personals i de les consultes realitzades, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- Exercir els drets d'accés, rectificació i altres drets reconeguts en la legislació sobre protecció de dades personals.

Les persones usuàries tenen el deure de:

- **Mantindre** sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- **Complir** la normativa vigent i els codis de conducta.
- **Facilitar** les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïska en les seues dades personals.
- **Fer** un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar a mantindre'ls en bon estat.
- **Retornar** el material prestat dins dels terminis establits i en les mateixes condicions en què el va rebre.
- **Respectar** les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- **Omplir** de forma correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la correcta tramitació.
- **Satisfer** les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, i també d'un procediment específic per a la seua tramitació, amb la finalitat d'atendre les aportacions i reforçar la millora contínua dels servicis municipals. L'adreça electrònica a disposició és <ofquejas@valencia.es>.

Els suggeriments, queixes o felicitacions es poden presentar:

Via telemàtica: A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial: Per escrit, amb indicació de les dades personals, presentat en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament de València.

Bústia de suggeriments: A través de la bústia de la ciutadania en la mateixa biblioteca.

Les reclamacions es poden presentar:

S'accepten els mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Vía telemàtica: a través de la seu electrònica, cal accedir amb un certificat digital o DNle propi o de la persona representant.

Vía presencial: es pot presentar per escrit en:

- El Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament.
- Oficina d'atenció ciutadana Antiga Taquera situada en el carrer d'Amadeu de Savoia.
- Qualsevol dels registres de les juntes de districte.

Suggeriments i les reclamacions hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en la web municipal <https://www.valencia.es/val/atencio-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2>, <https://www.valencia.es/val/biblioteques/inici> i a través de fullets informatius.



Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis, es durà a terme el procés corresponent per a corregir-la. Això implica:

- Anàlisi de causes: s'investigaran les raons que han provocat la desviació.
- Implantació de mesures correctores: s'implementaran les accions necessàries per a assegurar-ne el compliment.

A més, es comunicarà a l'usuari o usuària les mesures correctives que s'han d'adoptar.

Si es determina que l'incompliment és sistemàtic i es verifica que les mesures correctores no poden solucionar-lo, es reformularà el compromís adquirit.

Normativa reguladora

- Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques.
- Llei 4/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de biblioteques de la Comunitat Valenciana.



Compromisos de qualitat

Indicadors de seguiment i avaluació de qualitat

Atendre el 100% de les peticions de préstecs i consultes en sala en un temps d'espera inferior a 10 minuts, i resoldre per part del personal situacions o problemes diversos de forma resolutiva.

01

Percentatge de peticions de préstecs ateses.
Nombre de queixes respecte a peticions de préstecs.

Expedir el carnet de la biblioteca, nou o duplicat, mitjançant un tràmit senzill i ràpid.

02

Nombre de carnets expedits a l'any.

Accés a Internet públic i gratuït des de cada biblioteca municipal i facilitar una xarxa sense fil durant totes les hores de servici.

03

Nombre d'accessos a internet.

Resoldre de manera immediata les consultes generals i bibliogràfiques, adaptant la informació a les necessitats de les persones usuàries.

04

Nombre de queixes respecte a les consultes generals i bibliogràfiques.



Programar anualment, un mínim de 400 activitats, activitats de difusió i animació a la lectura i de formació de persones usuàries.

05

Nombre d'activitats de difusió i animació a la lectura realitzades.

Satisfer les demandes dels espais d'iniciativa cultural (EIC) de les persones sol·licitants sempre que complisquen la normativa vigent.

06

Percentatge de peticions ateses de reserves de sala.

Col·laboració de la biblioteca en la realització de les activitats i actes que siguen d'interés.

07

Nombre de col·laboracions en activitats d'interés.

S'informarà de l'oferta d'activitats culturals en les instal·lacions de la biblioteca, web i xarxes socials amb prou antelació, així com de qualsevol canvi en la seua programació.

08

Percentatge d'activitats que han sigut promocionades.

Atendre totes les demandes de diferents col·lectius que requerisquen especial atenció, traslladant-se si és necessari.

09

Percentatge de peticions de col·lectius que requerisquen especial atenció que hagen sigut ateses.

Oferir instal·lacions, mobiliari i fons adaptats als diferents grups d'edat de la població.

10

Nombre de queixes de les instal·lacions, mobiliari i fons adaptats als diferents grups d'edat de la població.

Adreces i altres dades d'interés

Mapa de situació
de les Biblioteques
Municipals



DISTRICTE 1: CIUTAT VELLA **BIBLIOTECA DE LA SEU** *CARLES ROS*

Plaça de Tavernes de la Valldigna, 4
46003 València
962 084 508
bcarlesros@valencia.es

DISTRICTE 2: L'EIXAMPLE **BIBLIOTECA DE RUSSAFA** *NOVA AL-RUSSAFÍ*

C/ del Poeta Al-Russafí, 2 i 4
46006 València
962 084 292
bnoval-russafi@valencia.es

DISTRICTE 3: EXTRAMURS **BIBLIOTECA DEL BOTÀNIC** *MARIA BENEYTO*

C/ del Pare Manjón, 1
46008 València
963 922 807
bmariabeneyto@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA PETXINA *LA PETXINA*

Passeig de la Petxina, 42
46008 València
962 082 784
bpexina@valencia.es



BIBLIOTECA D'ARRANCAPINS

EDUARD ESCALANTE

C/ d'Alberic, 18

46008 València

962 084 520

beduardescalante@valencia.es

DISTRICTE 4: CAMPANAR

BIBLIOTECA DE SANT PAU

FRANCESC ALMELA I VIVES

C/ de l'Escultor Miquel Navarro, 3

46015 València

963 482 771

bfrancescalmela@valencia.es

DISTRICTE 5: LA SAÏDIA

BIBLIOTECA DE MARXALENES

JOANOT MARTORELL

C/ de Reus, s/n

46009 València

963 483 269

bjoanotmartorell@valencia.es

BIBLIOTECA DE TRINITAT

VIVERS

C/ del Pintor Genaro Lahuerta, s/n

46010 València

962 087 641

bvivers@valencia.es

DISTRICTE 6: EL PLA DEL REAL

BIBLIOTECA DE L'EXPOSICIÓ

PALAU DE L'EXPOSICIÓ

Plaça de Galícia, 1

46010 València

962 084 491

bpalauexposicio@valencia.es

DISTRICTE 7: L'OLIVERETA

BIBLIOTECA DE TRES FORQUES

LLUÍS FULLANA I MIRA

Plaça de Magúncia, 1

46018 València

962 084 585

bluisfullana@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA FONTSANTA

VICENT BOIX I RICARTE

C/ de l'Escultor Salzillo, 12

46014 València

963 791 523

bvicentboix@valencia.es

DISTRICTE 8: PATRAIX

BIBLIOTECA DE PATRAIX

AZORÍN

C/ de l'Assagador de les Monges, s/n

46018 València

963 577 694

bazorin@valencia.es

DISTRICTE 10: QUATRE CARRERES
BIBLIOTECA DE MALILLA
BOÍ'S DE CORELLA

C/ de l'Illa Cabrera, 52
46026 València
963 737 533
broisdecorella@valencia.es

BIBLIOTECA DE NA ROVELLA
JOAQUIM MARTÍ I GADEA

C/ de l'Alcalde Gisbert Rico, 20
46013 València
962 084 098
bjoaquimmarti@valencia.es



DISTRICTE 11: POBLATS MARÍTIMS
BIBLIOTECA DEL GRAU
CONSTANTÍ LLOMBART

C/ del Dr. J. J. Dòmine, 19
46011 València

962 084 298

bconstantillombart@valencia.es

**BIBLIOTECA DEL CABANYAL -
EL CANYAMELAR**
CASA DE LA REINA

C/ de la Reina, 85
46011 València

963 715 292

bcasadelareina@valencia.es

BIBLIOTECA DE NATZARET
DEL MAR

C/ de Fontilles, 35
46024 València

962 087 421

bdelmar@valencia.es

DISTRICTE 12: CAMINS AL GRAU
BIBLIOTECA D'AIORA
VICENT CASP I VERGER

C/ de Peris Brell, 6
46022 València

963 301 473

bvicentcasp@valencia.es

**BIBLIOTECA DE
LA CREU DEL GRAU**
GREGORI MAIANS I SISCAR

C/ de Trafalgar, 34
46023 València

962 082 735

bgregorimaians@valencia.es

DISTRICTE 13: ALGIRÓS
BIBLIOTECA DE L'AMISTAT
TOMÀS VICENT TOSCA

C/ de lecla, 12
46021 València

962 082 739

btomasvicent@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA VEGA BAIXA
MARIA MOLINER

C/ del Serpis, 9 i 11
46021 València

963 931 333

bmariamoliner@valencia.es

DISTRICTE 14: BENIMACLET
BIBLIOTECA DE BENIMACLET
CAROLA REIG

C/ de Francesc Martínez, 32 i 34
46020 València

962 084 302

bcarolareig@valencia.es



DISTRICTE 15: RASCANYA
BIBLIOTECA DELS ORRIOLS
JOSEP MARIA BAYARRI

Camí Alqueria d'Albors, 4
46019 València, Valencia
963 210 015
bjosepmbayarri@valencia.es

BIBLIOTECA DE TORREFIEL
ISABEL DE VILLENA

C/ de Domènec Gómez, 35 i 37
46025 València
962 087 351
bisabeldevillena@valencia.es

DISTRICTE 16: BENICALAP
BIBLIOTECA DE CIUTAT FALLERA
VICENT TORTOSA I BIOSCA

C/ del Ninot, 24
46025 València
961 935 064
bvtortosa@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENICALAP
CARMELINA SÁNCHEZ-CUTILLAS

C/ del Poeta Serrano Clavero, 40
46025 València
962 083 601
bcarmelinasanchez@valencia.es

DISTRICTE 18: POBLES DE L'OEST
BIBLIOTECA DE BENIMÀMET

TEODOR LLORENTE

C/ del Campament, 64
46035 València

963 642 996

bteodorllorente@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENIFERRI

JOAN DE TIMONEDA

C/ dels Xiprers, s/n
46015 València

963 400 896

bjoantimoneda@valencia.es

DISTRICTE 19: POBLES DEL SUD
BIBLIOTECA DE LA TORRE

JOAN CHURAT I SAURÍ

C/ del Castell de Cullera, 16
46017 València

963 292 086

bjchurat@valencia.es

BIBLIOTECA DE
CASTELLAR-L'OLIVERAL

MATILDE RAMOS

C/ Poetessa Leonor Perales, s/n
46026 València

967 105 917

bmatilderamos@valencia.es



Biblioteques Municipals de València

Adreça:

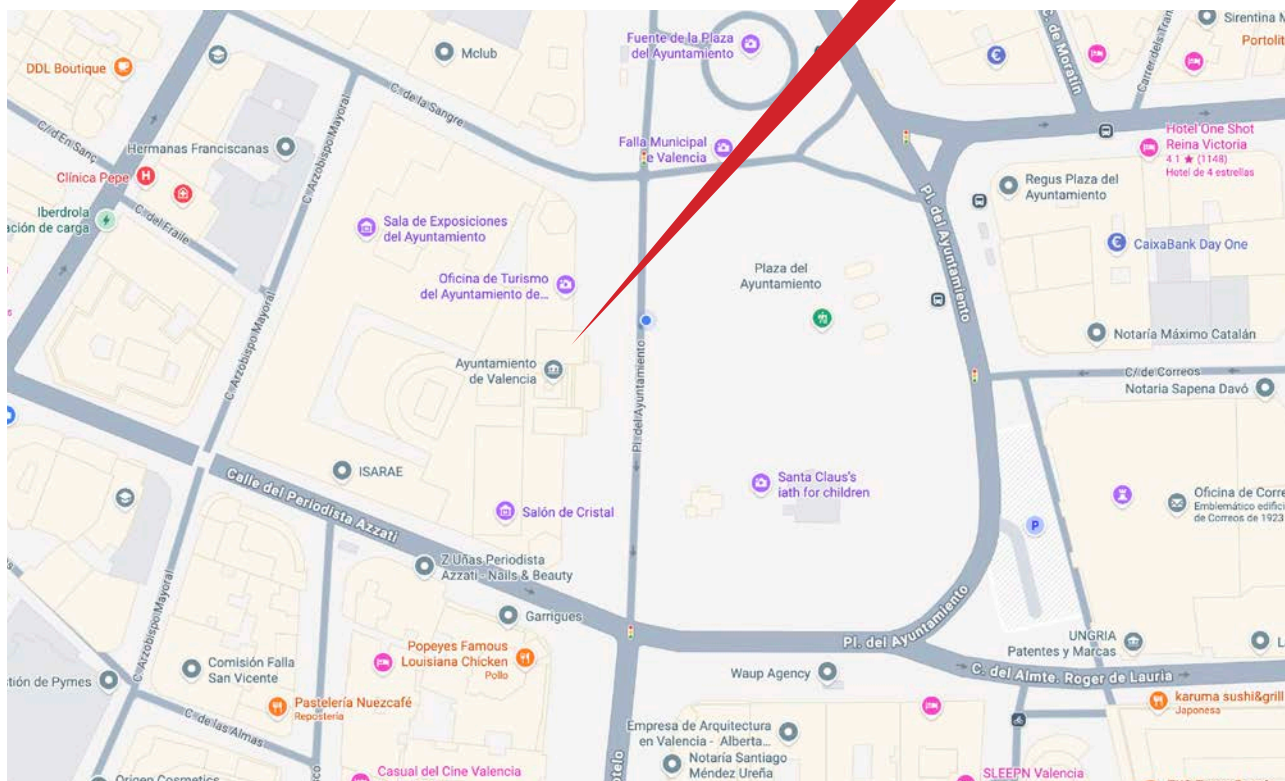
SERVICI DE ACCIÓ CULTURAL
Pl. de l'Ajuntament, núm. 1, 2a planta
46002 València

Telèfon:

96 208 12 00

Adreça electrònica:

sccbibliotecas@valencia.es





**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**