

I. COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

1.1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1.3. Ordenes Forales

ORDEN FORAL 345/2004, de 11 de noviembre, del Consejero de Cultura y Turismo por la que se aprueba el Protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra, así como del formulario que las recoge.

El Servicio de Bibliotecas informa de la necesidad de establecer un protocolo de actuación en el conjunto de las bibliotecas públicas de Navarra para atender a las sugerencias, consultas y reclamaciones que formulan los usuarios, con el fin de establecer un procedimiento homologado de información y evaluación del servicio cultural prestado.

A este fin se ha elaborado el Protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra para su cumplimiento por el personal adscrito al Servicio de Bibliotecas, así como el formulario que ha de recoger este tipo de iniciativas de los usuarios, que se presentan como anejo a esta orden foral.

Por todo ello, el citado Servicio propone la aprobación del mencionado Protocolo y formulario.

En virtud de las facultades conferidas en el artículo 36.2. c) de la Ley Foral 23/1983, de 11 de abril, reguladora del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra,

ORDENO:

1.º Aprobar el Protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra para su cumplimiento por el personal adscrito al Servicio de Bibliotecas, así como el formulario que ha de recoger este tipo de iniciativas de los usuarios.

2.º La publicación en el BOLETIN OFICIAL de Navarra de la presente Orden Foral y, como anejo a la misma, el Protocolo y formulario a que se hace referencia.

3.º La entrada en vigor del Protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Navarra a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el BOLETIN OFICIAL de Navarra.

PROTOCOLO DE RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS DE NAVARRA

Objeto

Establecer el procedimiento de gestión de las sugerencias, consultas y reclamaciones realizadas por los usuarios y usuarias de las bibliotecas públicas de Navarra, en lo que se refiere a su recepción, valoración, contestación, archivo y adopción de medidas de mejora con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario.

Definición de Sugerencia, Consulta y Reclamación (SCR)

Sugerencia: Iniciativa aportada por un usuario, de carácter constructivo, con posibilidad de ser llevada a la práctica, que tiene por objeto mejorar la calidad del servicio bibliotecario.

Consulta: Solicitud de información de un usuario sobre aspectos relacionados con las funciones y competencias de la biblioteca pública.

Reclamación: Manifestación de insatisfacción suscrita por un usuario en relación con el servicio bibliotecario al que tiene derecho.

Proponentes

Cualquier titular de carné de lector de las bibliotecas públicas de Navarra.

Soporte

Hoja de Sugerencias, Consultas y Reclamaciones (SCR) de las bibliotecas públicas de Navarra, debidamente cumplimentada.

Exposición de las hojas SCR

Las Hojas SCR han de estar, permanentemente, al alcance de los usuarios de las bibliotecas públicas en un soporte destinado a este fin, dispuesto en lugar accesible y visible, como puede ser el mostrador de préstamo.

La hoja SCR cumplimentada se depositará en el buzón de sugerencias de la respectiva biblioteca pública o, si el usuario lo prefiere, la entregará directamente al personal bibliotecario.

Proceso de respuesta

1. Recepción de la Hoja de SCR.

Por el personal de la biblioteca que la ha recibido.

2. Valoración inicial por la biblioteca.

Por el personal de la biblioteca que la ha recibido, que redactará una propuesta de respuesta.

La respuesta, básicamente, tendrá dos apartados: extractará el contenido de la SCR del usuario y planteará una contestación adecuada.

Se remitirá al Jefe de la Sección de Red de Bibliotecas o de Biblioteca General de Navarra, según proceda, la Hoja SCR cumplimentada por el usuario juntamente con la propuesta de respuesta escrita.

3. Contestación

El Jefe de la Sección de la Red de Bibliotecas o de la Biblioteca General, en su caso, redactará la respuesta a la Hoja SCR y la presentará a firma del Director del Servicio de Bibliotecas.

4. Envío

El Jefe de la Sección correspondiente dispondrá el envío de la respuesta al interesado y copia de la misma a la biblioteca de origen.

5. Evaluación y mejora

Las Hojas SCR, de interés general, serán analizadas por el Equipo de Mejora para establecer las medidas necesarias para llevarlas a la práctica.

El Equipo de Mejora estará formado, al menos, por el Director de Servicio de Bibliotecas y los respectivos Jefes de Sección.

Anualmente se hará una valoración de las Hojas SCR recibidas, en la que se podrá especial énfasis en su procedencia, contenido, tiempo de respuesta y evaluación de las mejoras introducidas por este procedimiento.

6. Archivo

Las Hojas SCR se archivarán en la Dirección del Servicio de Bibliotecas

Plazos de respuesta

Biblioteca Pública: Cinco días laborables desde la firma de la Hoja SCR por el usuario hasta su envío a la jefatura de la Sección correspondiente. A este fin se recomienda utilizar el correo electrónico y, en su caso, el fax.

Jefatura de la Sección: Cinco días laborables desde la recepción de la Hoja SCR con la

propuesta de respuesta de la biblioteca de origen hasta el envío de la respuesta al interesado y de la copia de la misma a la biblioteca de origen.

No se contabilizará el tiempo empleado, en su caso, en gestiones realizadas fuera del Servicio de Bibliotecas, como pueden ser las consultas externas y las traducciones.

Política de privacidad

Los datos recogidos en la Hoja SCR, que corresponden al carné de lector, están registrados y protegidos en la Agencia de Protección de Datos. Su empleo se ha de limitar para responder a la SCR formulada.

Formulario

bibliotecas.publicas@cfnavarra.es

www.navarra.es

Hoja de Sugerencias, Consultas y Reclamaciones de los usuarios de las Bibliotecas Públicas de Navarra

Utilice esta hoja para sus sugerencias, consultas y reclamaciones sobre el funcionamiento de la biblioteca. Le contestaremos por escrito con la mayor rapidez.

Su opinión como usuario de la biblioteca es importante y nos ayudará a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Nombre y apellidos:

Número de carné de lector:

Correo electrónico:

(No es necesario cumplimentar los datos siguientes, si ha facilitado su correo electrónico para nuestra respuesta)

Dirección

Calle: Número: Piso: Población:
..... CP:

Política de privacidad: Los datos aquí recogidos corresponden a su carné de lector, están registrados y protegidos en la Agencia de Protección de Datos y serán utilizados, únicamente, para responder a la sugerencia, consulta o reclamación que usted plantea.

Entregado en la biblioteca pública de:

Fecha:

Escriba aquí su Sugerencia, Consulta o Reclamación

(Firma)

Por favor, en su caso, proponga una solución a su Sugerencia o Reclamación

Pamplona, 11 de noviembre de 2004

El Consejero de Cultura y Turismo-Institución Príncipe de Viana, Juan Ramón Corpas Mauleón.

Código del anuncio: F0417531