

CARTA DE SERVEIS

ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ DELS ARXIS MUNICIPALS

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

1. QUI SÓM

Aquesta Carta fa referència al Servei d'accés al Patrimoni documental de la nostra ciutat que es troba dipositat a l'arxiu municipal administratiu i l'arxiu històric de Terrassa.

Arxiu municipal administratiu

Nom del servei :	Arxiu municipal
Àrea:	Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic:	Cap del Servei d'Arxiu

Arxiu Històric de Terrassa

Nom del servei :	Arxiu Històric de Terrassa
Àrea:	Cultura, Innovació i projecció de la ciutat
Responsable polític:	Regidoria de Cultura, Innovació i projecció de la ciutat
Responsable tècnic:	Direcció de l'Arxiu Històric

2. ON SÓM

Arxiu municipal

Carrer Pantà, 20 baixos. 08221-Terrassa
Tel: 937 397 000
Web: <http://arxiunicipal.terrassa.cat/>
Correu electrònic: arxiu.municipal@terrassa.cat
Horari : 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres

Arxiu Històric de Terrassa

Carrer Baldrich, 268 088221-Terrassa
Tel: 937 397 068
Web: http://xac.gencat.cat/ca/l/lista_arxius_comarcals/valles_occ
Correu electrònic: arxiu.historic@terrassa.cat
Horari: dll a dv.de 9:00 a 14:00; dm, dc i dj de 9:00 a 14:00 i 15:30 a 19:00

3. QUÈ FEM

Missió

La missió dels Arxius Municipals és gestionar, organitzar, conservar i difondre la documentació municipal amb la finalitat de garantir l'accés de la informació i la documentació municipal, d'entitats, particulars i empreses que han cedit la seva documentació a l'Arxiu, i fer la difusió del patrimoni documental municipal, a tota la ciutadania.

Serveis que oferim

Arxiu municipal

Ingressa, gestiona, conserva i difon:

- a) la documentació generada i rebuda per l'Ajuntament de Terrassa, garanteix el tractament, l'organització i l'accés d'aquesta informació. Així mateix dirigeix el sistema de gestió de la documentació electrònica i promou l'aplicació de les polítiques de gestió documental de l'Ajuntament.
- b) els fons fotogràfics i audiovisuals de l'administració municipal i els fons i col·leccions fotogràfiques d'altra procedència que són d'interès per a la ciutat. L'arxiu fotogràfic, tracta i organitza els seus fons per tal de fer-los accessibles a la ciutadania i en promou la seva difusió. Actua com a centre de referència de l'administració municipal en relació al tractament de la imatges i les fotografies.

Arxiu Històric de Terrassa

Ingressa, gestiona, conserva i difon la documentació rebuda i generada per l'administració municipal des dels seus inicis fins a la dècada dels anys 90 del segle XX. Promou el coneixement i la investigació de la ciutat de Terrassa, descriu i conserva els fons documentals d'entitats, institucions públiques i privades, personals i familiars i els posa a disposició de la ciutadania per afavorir-ne la seva reutilització i retorn social.

Què fem?

- Facilitar l'accés a la documentació i a la informació municipal mitjançant la consulta i la reproducció de documents originals.
- Organitzar i descriure la documentació i la informació produïda i custodiada per posar-la a disposició de la ciutadania.
- Orientar i assessorar consultes sobre els fons documentals de la ciutat de Terrassa
- Fer difusió i posar en valor la documentació i la informació per afavorir-ne el seu retorn social.
- Assessorar en la recerca, la consulta i la reutilització dels fons documentals.
- Preservar i conservar el patrimoni documental del municipi.

- Organitzar i col·laborar en activitats formatives i de difusió en l'àmbit de la gestió de dades, l'accés a la informació i la documentació i la preservació i posada en valor del patrimoni documental.
- Digitalitzar la documentació per tal de facilitar-ne la preservació, la recerca, la reutilització i la consulta en línia.

Tràmits presencials

Podeu fer qualsevol tràmit presencialment a les oficines d'atenció ciutadana.

OAC's- OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA

OAC de PI Didó: Horari habitual: de dilluns a dijous de 8.30 a 15.00 h., divendres i vigílies de festiu de 8.30 a 14.30 h i tardes de dilluns i dimecres de 16 a 19h

Adreça: PI Didó, 5, 08221 Terrassa



OACs de districte:

Horari habitual a districtes: De dilluns a dijous de 9.00 a 15.00 h. i divendres i vigílies de festiu de 9.00 a 14:30 h

OAC 2 Centre Cívic Montserrat Roig, Av de Barcelona, 180, 08222 Terrassa

OAC 3 Centre Cívic Alcalde Morera, PI de Can Palet, 1, 08223 Terrassa

OAC 4 Centre Cívic M. Aurèlia Capmany, Av d' Àngel Sallent, 55, 08224 Terrassa

OAC 5 Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, PI de la Cultura, 5, 08225 Terrassa

OAC 6 Centre Cívic President Macià, Rm de Francesc Macià, 189, 08226 Terrassa

OAC de Can Parellada, Casal de Can Parellada, Ca d' Amèrica, 33, 08228 Terrassa

Podeu trobar més informació sobre els horaris a: <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>

4. PER A QUI HO FEM

Per a la ciutadania en general

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Atendre i resoldre les consultes presencials sobre fons documentals, informació històrica i assessorament en la recerca de manera immediata com a mínim en el 90% dels casos	Nombre de consultes presencials ateses immediatament/ nombre total de consultes presencials
Atendre i resoldre les sol·licituds i consultes de documentació no presencials (per mitjans electrònics) en menys de 5 dies hàbils en un 85% dels casos	Nombre de consultes no presencials ateses en menys de 5 dies/ nombre total de consultes no presencials
Atendre i resoldre les peticions d'assessorament en la consulta i cerca d'informació a la ciutadana en menys de 7 dies en un 80% dels casos.	Número de consultes d'assessorament ateses en menys de 7 dies / nombre total de consultes d'assessorament
Lliurar les reproduccions en suport paper o digital el mateix dia quan les peticions siguin de menys de 15 còpies i en un termini màxim de 5 dies hàbils quan sigui superior a 15 còpies o formats més grans de DIN A3, en un 85% dels casos	Nombre de reproduccions lliurades el mateix dia/ nombre de reproduccions totals i nombre de reproduccions lliurades en un termini de 5 dies/ nombre de reproduccions totals
Realitzar activitats i publicacions de difusió del patrimoni documental (webs, exposicions, llibres, Catàlegs, conferències...), amb un mínim de 25 activitats anuals.	Número d'activitats/any
Programar i organitzar les visites sol·licitades a l'arxiu en un termini màxim de 7 dies hàbils des del moment de la sol·licitud, en un 95% dels casos.	Nombre de respostes en un termini màxim de 7 dies/nombre de respostes

El Servei revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621>
(Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica:

Reglament del Sistema Arxivístic Municipal

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01259>

Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=253313&action=fitxa

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=680124&language=ca_ES

Règim econòmic:

Ordenança Fiscal 3.1. Taxa per a l'administració de documents

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01482>

Tràmit per a sol·licitud de fotografies i imatges de l'Arxiu Municipal de Terrassa

<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=6502>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.

- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Drets específics del Servei

- ✓ Accedir lliurement i gratuïtament a la sala de consulta de l'arxiu en les condicions i horaris establerts.
- ✓ Consultar els documents que es conserven a l'arxiu i reproduir-los d'acord amb la normativa vigent.
- ✓ Rebre informació i assessorament sobre els fons documentals i els serveis que s'ofereixen.

Deures específics del Servei

- ✓ Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern.
- ✓ Respectar els procediments d'atenció a la ciutadania establerts pel centre d'arxiu.
- ✓ Complir la legislació en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual.
- ✓ Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'arxiu.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
 - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-