

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Carta de Serveis	Arxius Administratiu i Històric
Període:	Gener - Desembre 2019

Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Arxius Administratiu i Històric	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	%	90%	100%	10%	100%
Arxius Administratiu i Històric	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	%	85%	78%	-7%	92%
Arxius Administratiu i Històric	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	%	80%	93%	13%	100%
Arxius Administratiu i Històric	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	%	85%	100%	15%	100%
Arxius Administratiu i Històric	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	Nº	25	130	520%	100%
Arxius Administratiu i Històric	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	%	95%	100%	0%	100%