

CARTA DE SERVEIS

ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ DELS ARXIVS 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: 22 de desembre de 2017

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:	Economia, Finances, 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:	Projecció de la ciutat
Responsable polític:	Regidoria de Cultura
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/llista_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'empendrà, 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=singl e&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>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, sexe, 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 i les professionals encarregats i encarregades 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 22 desembre de 2017.

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.
-