

CARTA DE SERVEIS

ACCÉS A LA DOCUMENTACIÓ DELS ARXIUS MUNICIPALS

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

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 de Terrassa
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Serveis Generals i Govern
Obert Responsable tècnic: Cap del servei documental, arxius i registre

Arxiu Històric de Terrassa

Nom del servei : Arxiu Històric de Terrassa
Àrea: Serveis Generals i Govern Obert
Responsable polític: Tinència d'alcaldia de Serveis Generals i Govern Obert
Responsable tècnic: Cap del servei documental, arxius i registre

2. ON SOM

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	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 hàbils	Número de consultes d'assessorament ateses en menys de 7 dies hàbils / nombre total de consultes d'assessorament
Realitzar activitats i publicacions de difusió del patrimoni documental (webs, exposicions, llibres, catàleg, 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.	Nombre de respostes en un termini màxim de 7 dies hàbils/nombre de respostes

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'emprenderà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 REGIM ECONOMIC 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

DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

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

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de

les consultes.

- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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.

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

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.