

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: ARXIU MUNICIPAL

L'Arxiu municipal és un servei especialitzat que gestiona, organitza, custodia i conserva la documentació de l'Ajuntament, i garanteix el tractament i l'accés a aquesta informació.

1. Identificació

- Nom de la Unitat: Unitat d'Arxiu
- Adscripció dins l'organigrama municipal
 - Secretaria General
 - Unitat d'Arxiu
- Responsables polític i tècnic
 - Responsable polític: l'Alcalde.
 - Responsable tècnic: Cap d'unitat d'Arxiu.
- Adreça: Plaça Major 5, soterrani
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfons: 93 878 24 45 i 93 878 23 00 ext. 11601, 11602 i 11603.
- adreça electrònica: arxiu_municipal@ajmanresa.cat
- Web /: Web de l'Arxiu municipal <http://www.manresa.cat/web/menu/4557-gestio-documental-i-arxiu>
- ODS: 11 (Ciutats i comunitats sostenibles), 16 (Pau, justícia i institucions sòlides)

2. Missió i valors

La missió de l'Arxiu Municipal és garantir una gestió adequada dels documents i la informació de l'Ajuntament de Manresa i ens dependents; donar resposta als drets de les persones en l'accés a la informació pública; promoure la investigació i donar suport a les unitats administratives. Per assolir aquesta fita l'Arxiu ha d'aplicar les polítiques de gestió documental de l'Ajuntament.

Els valors que orienten el treball de l'Arxiu Administratiu són la qualitat de gestió, la legalitat, el respecte als drets individuals i col·lectius, la professionalitat i la transparència, així com la protecció del Patrimoni Documental.

3. Serveis

1. Servei de gestió documental interna

Les activitats d'aquest servei aborden la gestió de la documentació generada i rebuda per l'Ajuntament i garantir el tractament adient per l'accés de la informació que contenen els documents. Tanmateix, l'Arxiu participa en la implantació del sistema de

gestió de la documentació electrònica i promou l'aplicació de les polítiques de gestió documental de l'Ajuntament [<https://www.manresa.cat/web/menu/6100-politica-de-gestio-de-documentos-electronics>].

Activitats del servei:

1.1. Préstec de documentació

L'Arxiu facilita als serveis productors de documentació la recuperació de les dades per a la seva consulta i en facilita el préstec sota la seva responsabilitat, excepte quan es tracti de documentació exclosa de préstec per motius de conservació. Aquesta activitat es refereix a la documentació en suport paper.

La sortida temporal de documents de l'Ajuntament només es pot autoritzar, de forma excepcional i amb autorització per escrit, per a activitats de tractament o de difusió del Patrimoni documental.

- Persones destinatàries:
 - Personal de l'Ajuntament
 - Institucions externes
- Com sol·licitar el servei:
 - Procediment de *Sol·licitud de documentació* habilitat al catàleg de procediments de l'Ajuntament

1.2. Transferències documentals

Les unitats administratives poden transferir periòdicament la seva documentació a l'Arxiu administratiu, un cop finalitza la tramitació administrativa i quan la seva consulta és poc freqüent. Hi ha tràmits diferenciats en funció del suport de la documentació (paper o electrònic).

La periodicitat de les transferències la determina l'avaluació de la documentació i els calendaris de conservació associats al Quadre de classificació, tanmateix també es regula segons les necessitats que tinguin les unitats productores i la capacitat de recepció dels dipòsits de l'Arxiu.

- Persones destinatàries:
 - Personal de l'Ajuntament
- Com sol·licitar el servei:
 - Procediment de *Sol·licitud de transferència* habilitat al catàleg de procediments de l'Ajuntament
 - Accions habilitades en les aplicacions de gestió de documents electrònics.

1.3. Avaluació i disposició de documentació

L'avaluació de documentació pública determina el valor cultural, informatiu o jurídic dels documents, per decidir sobre la seva conservació o eliminació.

La destrucció de documents s'efectua d'acord amb el procediment reglamentari establert a la normativa de referència, que estableix la obligatorietat d'avaluar tots els documents públics i atribueix a la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD) funcions en aquesta matèria.

L'Arxiu administratiu porta a terme el Registre d'eliminació de documentació, on hi consten un seguit de les dades relatives a la documentació eliminada. El registre és consultable a <http://www.manresa.cat/web/menu/6029-llibres-registre-d-eliminacio-de-documentos>.

Els diferents suports de la documentació (paper i electrònic) donen lloc a procediments diferents per la pràctica de l'eliminació.

- Persones destinatàries:
 - Personal de l'Ajuntament
- Com sol·licitar el servei:
 - Procediments de *Sol·licitud eliminació documentació en suport paper* habilitat al catàleg de procediments de l'Ajuntament; per telèfon i presencialment.
 - Els procediments o accions que s'habilitin a l'aplicació de gestió de documents electrònics.

2. Servei de consulta i reproducció de documents

És un servei especialitzat en l'assessorament per a la consulta i difusió dels fons que custodia l'Arxiu.

Activitats del servei:

2. 1. Consulta de documentació administrativa

L'Arxiu administratiu facilita l'accés a la documentació i informació municipal a la sala de consultes del servei. El personal de l'Arxiu ofereix orientació i assessorament sobre el fons documental que custodia (el fons de l'Ajuntament i els ens que en depenen).

La consulta és gratuïta i presencial per a la ciutadania, amb les limitacions que comporta la protecció de dades de caràcter personal, el dret a la intimitat personal i els límits a al dret d'accés de la informació pública.

Cal una autorització del Cap de Servei o superior jeràrquic per a les consultes provinents d'unitats administratives, quan aquestes vinguin d'altres departaments diferents del productor de la documentació.

- Persones destinatàries:
 - Personal de l'Ajuntament

- Ciutadania en general
- Com sol·licitar el servei:
 - Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia.
 - Telemàticament, amb identificació digital, al tràmit *Consulta i reproducció de documentació del fons de l'Arxiu Municipal* de la Seu electrònica de l'Ajuntament
[<http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/174>]

2.2. Reproducció de documents

La reproducció de documents s'aplica tant en suport paper com en electrònic i es pot demanar tant en la pròpia sol·licitud com en el decurs de la consulta de documents administratius.

Aquest servei pot requerir el pagament de la taxa corresponent, regulada per les ordenances fiscals vigents [https://www.manresa.cat/docs/arxius/of_6-2021.pdf], i pot estar limitada per raons de conservació documental o pel compliment de la normativa reguladora.

- Persones destinatàries:
 - Personal de l'Ajuntament
 - Ciutadania en general
- Com sol·licitar el servei:
 - Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia.
 - Presencialment en el decurs de la consulta de documentació.
 - Telemàticament, amb identificació digital, al tràmit *Consulta i reproducció de documentació del fons de l'Arxiu Municipal* de la Seu electrònica de l'Ajuntament
[<http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/174>]

4. Compromisos de qualitat

Línia del servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
1.1. Préstec de documentació	Atendre les sol·licituds de préstec en el termini màxim de 2 hores des de la formalització de la petició en el 95% dels casos.	Nombre de sol·licituds de préstec realitzades dins el termini indicat / Nombre total de sol·licituds x 100.	Igual o superior al 95%
2.1. Consulta de	Atendre les consultes presencials en el	Nombre de consultes realitzades (comunicació	Igual o superior al

documentació administrativa	termini màxim de 24 hores des de la formalització de la petició en el 95% dels casos	de cita prèvia per part del servei d'arxiu) en el termini indicat / nombre de consultes total x 100.	95%
2.2. Reproducció de documents	Lliurar les reproduccions en suport paper o electrònic de forma immediata quan les peticions siguin de menys de 20 còpies, i en un termini de 48 hores quan el nombre de còpies sigui major de 20, en el 95% dels casos.	Nombre de peticions de reproducció de documents lliurades dins els terminis que s'indiquen / nombre total de peticions de reproduccions de documents x 100.	Igual o superior al 95%
2.2. Reproducció de documents	Posar a disposició en el servei de reprografia extern en el termini màxim de 10 dies hàbils els formats més grans de DIN A3, en un 95% dels casos.	Nombre de peticions de reproducció de grans formats realitzades dins el termini indicat / nombre total de peticions de reproduccions de grans formats realitzades x 100.	Igual o superior al 95%

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, dins els recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, les persones usuaris poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic (arxiu_municipal@ajmanresa.cat).

8. Normativa

Específica:

- Reglament de l'Arxiu Municipal de Manresa (2010)
[<http://bop.diba.cat/anunci/337351/aprovacio-definitiva-del-reglament-de-l-arxiu-municipal-ajuntament-de-manresa>]
- Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental
[<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=253313>]
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
[<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=846331&validity=1737390&traceability=02&language=ca>]
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
[<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=680124&validity=1793329&traceability=02&language=ca>]
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=845451&validity=1841221&traceability=02&language=ca>

Règim econòmic:

- Ordenança fiscal número 6, reguladora de la taxa per expedició de documents administratius

[https://www.manresa.cat/docs/arxius/of_6-2021.pdf]

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret a rebre un tracte professional 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.
- Dret a accedir a la informació pública.
- Dret a presentar propostes i suggeriments respecte dels serveis municipals.

- Dret a la garantia del correcte tractament de dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a no aportar documents i dades que estiguin en poder de les administracions públiques.
- Dret a utilitzar la sala de consultes de l'Arxiu de forma lliure i gratuïta, d'acord amb la normativa vigent.
- Dret a obtenir informació i assessorament del fons documentals i els serveis que s'ofereixen.

Responsabilitats

- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i ordre intern.
- Respectar les indicacions del personal de l'Arxiu relatives al compliment en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual.
- Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'Arxiu.

10 Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021.