



Carta de serveis

Arxiu municipal

1. Identificació del servei

Denominació:	33.220 Arxiu municipal
Descripció:	<p>L'arxiu municipal gestiona, preserva i dona accés a la documentació produïda i rebuda per l'administració local (Ajuntament i organismes dependents) i donada per particulars i entitats. Té cura de la correcta gestió de la documentació administrativa de l'Ajuntament i vetlla per la recuperació i preservació del patrimoni documental local. En aquest sentit, està obert a rebre donacions de particulars i entitats que tinguin documentació. A banda de la documentació en paper, conserva també altres suports, com ara pergamí, disquets, CD, fotografies en diversos suports, cassets, vídeo, DVD i documents electrònics.</p> <p>Les funcions de l'arxiu municipal són:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar, organitzar, custodiar, conservar i posar a l'abast de la ciutadania i de la pròpia administració la documentació que custodia.• Assistir l'Ajuntament en la seva tasca diària en la gestió de la informació.• Promoure la transparència i l'accés a la informació pública, garantint una gestió eficaç, responsable i transparent de l'Administració i protegint els drets de la ciutadania.• Vetllar per la conservació patrimoni documental local i tractar i preservar els documents procedents de donacions fetes per particulars i entitats.• Elaborar i facilitar la consulta dels instruments de descripció (catàlegs, inventaris, etc.) i bases de dades de fotografies i d'informació local.• Assessorar i donar suport a persones investigadors i estudiants en la recerca d'informació i la documentació que custodia.• Assessorar en matèria de gestió documental i arxivística.• Promoure la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través de diferents activitats (exposicions, edició de publicacions, tallers, etc.).• Oferir visites guiades concertades i tallers per a grups escolars.• Facilitar la consulta de documentació original, de l'hemeroteca, de la biblioteca auxiliar i del fons fotogràfic.• Reproduir documents de l'arxiu, segons les taxes municipals.
Missió:	Garantir l'accés, l'organització, la preservació i la difusió tant de la documentació produïda per l'administració local com del patrimoni documental del Masnou.
Responsables:	<i>Regidoria:</i> Cultura <i>Departament:</i> Patrimoni
Persones destinatàries:	Ciutadania en general i qualsevol àmbit organitzatiu del propi Ajuntament del Masnou.
Ubicació:	Carrer de Sant Francesc d'Assís, 28 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571829
Correu electrònic:	arxiu@elmasnou.cat
Lloc web:	www.elmasnou.cat/arxiu
Horari:	Horari ordinari (octubre a maig): <ul style="list-style-type: none">• Dilluns, de 09.00 a 13.00 i de 16.00 a 19.00 hores.• Dimecres, de 09.00 a 13.00 hores. Horari d'estiu (juny a setembre): <ul style="list-style-type: none">• Dilluns i dimecres, de 09.00 a 14.00 hores.



2. Prestacions

Denominació:	33220.01. Consulta de documentació
Descripció:	Servei de consulta pública i gratuïta dels instruments de descripció i als documents històrics (documentació produïda fa més de 50 anys) que custodia l'arxiu. Els documents que produeix o rep l'Ajuntament en l'exercici de llurs funcions són documents públics. L'arxiu municipal, com a responsable de la custodia d'aquests documents públics, en fa possible l'accés. Quan es tracti de recerques històriques, el personal de l'arxiu donarà suport a la recerca però no està obligat a fer recerques històriques particulars per les persones usuàries ni a resoldre consultes que impliquin consulta de fons a distància. Per consultar documents d'arxiu cal fer la consulta presencialment. Es poden fer consultes a distància (telèfon i correu electrònic) dels instruments de descripció (inventaris, catàlegs i bases de dades).
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Horari:	Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.
Requisits d'accés:	Tota persona té dret a consultar els documents. L'accés a la documentació és lliure, però es farà efectiu sempre que no hi hagi restriccions legals (protecció de la intimitat, protecció de dades personals, propietat intel·lectual, etc.). La consulta de documentació de menys de 50 anys d'ençà de la producció del document es farà a les oficines municipals de l'Ajuntament del Masnou. Caldrà fer la sol·licitud amb instància genèrica dirigida al departament corresponent i serà el departament l'encarregat de donar resposta i resoldre la consulta. Es recomana demanar cita prèvia.
Documents a aportar:	1 - Identificació mitjançant DNI o document equivalent. 2 - Formulari de sol·licitud de consulta documents
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	33220.02. Reproducció de documentació
Descripció:	Obtenció de còpies en paper i digitals de la documentació seguint els procediments i aplicant la taxa aprovada. La reproducció de documentació es pot restringir o denegar per raons de conservació de la documentació o per motius legals o tècnics.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Horari:	Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.
Requisits d'accés:	Els mateixos que per consultar la documentació.
Documents a aportar:	1 - Identificació mitjançant DNI o document equivalent. 2 - Formulari de sol·licitud de reproducció de documents.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius. Art. 6.2.



Denominació:	33220.03. Assessorament i orientació
Descripció:	Servei d'informació, orientació i assessorament en la consulta dels fons que conserva l'arxiu i també en la història de la vila i la bibliografia existent. L'Arxiu ofereix la informació històrica de que disposa sobre esdeveniments, personatges, institucions i llocs del Masnou. L'arxiu compta amb base de dades d'informació històrica local i bibliografia. Especialment, també orienta i dona suport a investigadors i estudiants en la recerca d'informació i documentació municipal. A més a més, també assessora sobre tractament i organització de la documentació en mans de particulars i institucions, i, en general, en matèria de gestió documental i arxivística.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.
Horari:	Horari d'obertura de l'arxiu. I també els dimarts i els dijous al matí amb cita prèvia.
Requisits d'accés:	Inicialment, cap.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	33220.04. Servei educatiu
Descripció:	S'ofereixen diversos tipus de tallers i visites guiades per a escoles o grups d'estudiants per descobrir la feina que es fa a l'Arxiu, com es fan les consultes i quins documents s'hi conserven. Els tallers didàctics es fan amb documents, fotografies i plànols antics, i altres materials de l'Arxiu. L'objectiu dels tallers és fer conèixer el patrimoni i la història de la vila, per sensibilitzar envers el patrimoni del poble i afavorir actituds de respecte pels conceptes d'herència, història i tradició, i incentivar el sentiment de pertinença.
Persones destinatàries:	Grups escolars.
Horari:	Els dimarts i els dijous al matí (de 9 a 13 h d'octubre de maig i de 9 a 14 h de juny a setembre) amb cita prèvia.
Requisits d'accés:	Inicialment, cap.
Documents a aportar:	Per accedir al servei cal fer la sol·licitud per escrit, mitjançant correu electrònic o formulari web: http://www.elmasnou.cat/formulari.php?id=17787
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	33220.05. Recuperació i preservació del patrimoni documental local
Descripció:	L'Arxiu té la responsabilitat de vetllar per conservar el patrimoni documental del Masnou. Per aquesta finalitat, pot acollir documentació i acceptar donacions de documentació d'interès històric o cultural de persones físiques o jurídiques relacionades amb el municipi. No obstant això, el personal de l'arxiu sempre podrà decidir sobre l'acceptació o no d'una donació en funció del valor, estat de conservació, volum, unicitat i repetibilitat de la documentació.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Ubicació:	El Masnou i altres poblacions on es conservi documentació local del Masnou.
Horari:	De dilluns a dijous segons les necessitats.
Requisits d'accés:	Ser propietari de patrimoni documental català (segons els articles 19.2, 3 i 4 de la Llei 9/1993, del patrimoni cultural català) relatiu al Masnou o altra documentació local d'interès històric.
Documents a aportar:	Inicialment, cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No

Denominació:	33220.06. Promoció i difusió del patrimoni documental local
Descripció:	L'Arxiu promou la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través d'exposicions, elaboració de publicacions, xerrades, cursos i jornades de portes obertes, etc. Té la responsabilitat de potenciar l'organització d'activitats de divulgació de la història de la vila i del seu patrimoni documental, i també de fer una tasca de foment de la recerca.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona.
Ubicació:	El Masnou i altres poblacions.
Horari:	Segons les necessitats.
Requisits d'accés:	Inicialment, cap.
Documents a aportar:	Instància genèrica en el cas de sol·licitar documentació d'arxiu per exposicions o altres activitats de difusió.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	33220.07. Gestió documental interna de l'Ajuntament
Descripció:	<p>Els arxius municipals defineixen, implanten i mantenen el sistema de gestió de la documentació administrativa en fase activa i semiactiva, i gestionen i conserven la documentació en fase semiactiva i la documentació històrica. Fan aquestes funcions en relació amb la documentació de l'administració respectiva, dels seus organismes autònoms i de les seves empreses públiques, dels consorcis en què tinguin participació majoritària i de les fundacions i altres entitats finançades majoritàriament per l'Ajuntament.</p> <p>En relació a aquesta prestació l'Arxiu ofereix als departaments de l'Ajuntament:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transferència de documents administratius a l'arxiu.• Consulta de documentació.• Préstec de documentació.• Custòdia i regulació de l'accés als documents administratius.• Avaluació, tria i eliminació de la documentació municipal segons la normativa vigent.• Suport en l'ordenació, classificació i descripció l'elaboració d'instruments de descripció: inventaris i catàlegs.• Assessorament en matèria de gestió documental i arxivística.
Persones destinatàries:	Personal de l'Ajuntament del Masnou.
Ubicació:	Arxiu Municipal del Masnou i oficines municipals.
Horari:	De dilluns a dijous.
Requisits d'accés:	Ser empleat de l'Ajuntament del Masnou i tenir la competència sobre la documentació.
Documents a aportar:	En el cas de transferències, consultes i préstecs cal omplir un formulari intern.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input checked="" type="checkbox"/>
Pagament:	No



3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament a les sales de consulta en les condicions i els horaris establerts.
- Ser atès amb eficàcia i eficiència.
- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s'ofereixen.
- Disposar de les condicions de seguretat, higiene i comoditat necessàries per consultar els documents.
- Accedir a aquella documentació que hagi sol·licitat, respectant les limitacions legalment establertes.
- Accedir als documents en el suport material que la persona sol·licitant hagi elegit entre els disponibles, tret que motius de conservació ho desaconsellin.
- Obtenir còpies dels documents consultats, excepte que no es puguin lliurar per raons de conservació o per motius legals o tècnics.
- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis i el funcionament de l'arxiu, i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.

Deures:

- Identificar-se prèviament per consultar documents originals.
- Respectar els drets de propietat intel·lectual, industrial i d'autoria dels documents consultats.
- Respectar els drets morals i d'explotació del fons fotogràfic de l'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.
- Seguir les indicacions del personal d'arxiu pel que fa a l'accés, el tractament i l'ordre de la documentació.
- Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern segons indicacions del personal de l'arxiu.
- Desar la documentació en les mateixes condicions d'ordre i integritat en les quals va ser deixada per a la consulta.
- Satisfer les taxes per a l'obtenció de còpies.

4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació i els resultats obtinguts en relació amb aquesta carta de serveis.

Canals de participació:

El Consell Municipal del Patrimoni Cultural del Masnou és un òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit de la protecció, la conservació, la investigació, la difusió i el foment del patrimoni cultural del Masnou.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment, a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament:
<https://cataleg.elmasnou.cat/DetallTramit.aspx?IdTema=2IdTramit=39>
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Compromisos:

Compromís	Objectiu
Rapidesa en la prestació del servei.	Resoldre totes les peticions en un termini màxim de 30 dies hàbils.
Tracte correcte per part del personal.	No rebre cap queixa en relació al tracte rebut per part del personal del servei.
Atenció personalitzada	Dedicar un temps mínim de 10 minuts a cada atenció realitzada.
Millorar la satisfacció pel servei rebut.	Garantir que el grau de satisfacció mitjana de les persones usuàries del servei es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10.



5. Normativa específica del servei

Estatat:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la que es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les Directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 1 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Autonòmica:

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals.
- Llei 9/ 1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.
- Decret 190/2009, de 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Municipal:

- Ordenança reguladora de la taxa per expedició de documents administratius

6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:



Entrada en vigor:

Seguiment: Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.
La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió: Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.
També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Observacions: