



1. Introducció

Denominació:

ARX01 Arxiu municipal

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

CU - Cultura

Departament responsable:

30.21 - Patrimoni cultural.

Descripció:

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, cassetts, vídeo, DVD i documents electrònics.

Les funcions de l'arxiu municipal són:

- 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.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
33220.11	Consulta de documentació
33220.12	Reproducció de documentació
33220.13	Assessorament i orientació.
33220.14	Servei educatiu de l'arxiu.
33220.21	Recuperació i preservació del patrimoni documental local.
33220.22	Promoció i difusió del patrimoni documental local.
33220.31	Gestió documental interna de l'Ajuntament.

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
33220.001	Documents inventariats per l'arxiu municipal.	3.500	1.300
33220.002	Consultes externes realitzades a l'arxiu.	90	92
33220.003	Consultes internes realitzades a l'arxiu.	56	186
33220.004	Préstecs de documentació de l'arxiu a oficines de l'Ajuntament.	152	282
33220.005	Caixes de documentació transferides a l'arxiu des dels departaments municipals.	37	398
33220.006	Tallers escolars fets a l'arxiu.	3	0
33220.007	Alumnes assistents als tallers escolars fets a l'arxiu.	65	0
33220.008	Altres tallers i visites guiades a l'arxiu.	0	0
33220.009	Assistents als altres tallers i visites guiades a l'arxiu.	0	0
33220.010	Libres editats per l'arxiu.	1	2
33220.011	Assistents a les presentacions dels llibres editats per l'arxiu.	400	100
33220.012	Imatges i pàgines digitalitzades a l'arxiu municipal.	10.456	9.500
33220.013	Documents publicats a internet per l'arxiu municipal.	507	211
33220.014	Inventaris publicats a internet per l'arxiu municipal.	6	11
33220.015	Entrevistes fetes per l'arxiu municipal.	0	1
33220.016	Exposicions organitzades o amb la participació de l'arxiu municipal.	1	2
33220.017	Usuaris externs de l'arxiu municipal.	60	62
33220.018	Valoració global del servei de l'arxiu municipal.	9,71	9,60
33220.019	Nombre de queixes rebudes sobre l'arxiu municipal.	0	0
33220.020	Nombre de queixes rebudes sobre el tracte del personal de l'arxiu municipal.	0	0
33220.021	Valoració de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció.		9,80
33220.022	Nombre d'inventaris publicats durant l'any.		11



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Rapidesa en la prestació del servei.	01	Garantir que el grau de satisfacció promig de les persones usuàries amb la rapidesa del servei es troba en una puntuació igual o superior a 7 sobre 10.	Promig de la valoració de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries.	7,00		9,80	●
02	Tracte correcte per part del personal.	02	No rebre cap queixa en relació al tracte rebut per part del personal del servei.	Nombre de queixes rebudes sobre el tracte del personal de l'arxiu municipal durant l'any.	0	0	0	●
03	Ser transparents i donar a conèixer el fons de l'Arxiu municipal.	03	Publicar o actualitzar anualment almenys 3 inventaris.	Nombre d'inventaris publicats durant l'any.	3		11	●
04	Millorar la satisfacció pel servei rebut.	04	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.	Valoració global del servei de l'arxiu municipal a l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries.	7,0	9,7	9,6	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

A l'Arxiu municipal no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2021, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

S'ha fet una enquesta de satisfacció als usuaris externs. L'han respost 35 usuaris. La valoració mitjana obtinguda és de 9,6. Destaquen l'eficiència del servei, la correcta atenció i l'amabilitat del personal. Entre els aspectes a millorar rebuts, indiquen que es podria millorar la sala de consulta i el web per poder demanar hora de consulta.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Els quatre compromisos i objectius s'han assolit satisfactòriament.

Les respostes de l'enquesta als usuaris externs fan palès que s'han assolit els objectius de rapidesa en el servei, satisfacció i tracte correcte.

Per altra banda, el nombre d'inventaris publicats ha assolit l'objectiu previst de fer conèixer els continguts de l'arxiu.

Hi ha una baixada d'una dècima en la valoració global del servei, tot i que no es considera significativa.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

No cal fer cap rectificació a la carta de serveis.

Conclusions i propostes de millora del servei:

El servei no rep queixes i la valoració dels usuaris és positiva. Com a possibles millores, prenent els suggeriments obtinguts a les enquestes, es podria habilitar un espai per demanar hora a l'arxiu des del web i es pot millorar la sala de consulta amb alguns serveis per facilitar la consulta als usuaris, com ara la xarxa Wifi o làmpades per veure-hi millor.