

## 1. Introducció

Denominació:

**ARX01 Arxiu municipal**

Període:

Exercici 2020

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	2019	2020
33220.001	Documents inventariats per l'arxiu municipal.	7.240	3.500
33220.002	Consultes externes realitzades a l'arxiu.	104	90
33220.003	Consultes internes realitzades a l'arxiu.	36	56
33220.004	Préstecs de documentació de l'arxiu a oficines de l'Ajuntament.	159	152
33220.005	Caixes de documentació transferides a l'arxiu des dels departaments municipals.	1.757	37
33220.006	Tallers escolars fets a l'arxiu.	18	3
33220.007	Alumnes assistents als tallers escolars fets a l'arxiu.	382	65
33220.008	Altres tallers i visites guiades a l'arxiu.	5	0
33220.009	Assistents als altres tallers i visites guiades a l'arxiu.	49	0
33220.010	Llibres editats per l'arxiu.	3	1
33220.011	Assistents a les presentacions dels llibres editats per l'arxiu.	297	400
33220.012	Imatges i pàgines digitalitzades a l'arxiu municipal.	42.526	10.456
33220.013	Documents publicats a internet per l'arxiu municipal.	170	507
33220.014	Inventaris publicats a internet per l'arxiu municipal.	17	6
33220.015	Entrevistes fetes per l'arxiu municipal.	2	0
33220.016	Exposicions organitzades o amb la participació de l'arxiu municipal.	1	1
33220.017	Usuaris externs de l'arxiu municipal.	122	60
33220.018	Valoració global del servei de l'arxiu municipal.	9,70	9,71
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



#### 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	2019	2020	
01	Rapidesa en la prestació del servei.	01	Resoldre totes les peticions en un termini màxim de 30 dies hàbils.	Nombre de peticions de servei de l'arxiu municipal resoltes dins del termini de 30 dies hàbils, dividida pel nombre total de peticions resoltes.				●
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	●
03	Atenció personalitzada	03	Dedicar un temps mínim de 10 minuts a cada atenció realitzada.	Minuts d'atenció realitzades a l'arxiu municipal dividit entre el nombre de persones ateses.				●
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.		9,70	9,71	●



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

A l'Arxiu municipal no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant el curs 2019-2020, 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:

Durant el 2020, s'han fet enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei:

- S'han rebut 21 enquestes del servei de l'Arxiu.
- S'ha rebut 1 enquesta del servei didàctic.

La valoració global ha estat del 9,71 sobre 10. Per tant, ha estat molt satisfactòria, . De tots els enquestats, 6 persones han proposat millores en la prestació del servei i 13 enquestats han indicat els aspectes positius del servei. L'arxiu municipal analitzarà les propostes i suggeriments.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Els dos objectius els quals tenim dades, s'han acomplert satisfactòriament.

Els dos objectius restants no s'han pogut calcular i per tant no s'han pogut obtenir dades. El departament gestor proposa modificar-los.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Pel que fa als **compromisos**, el departament gestor proposa les modificacions següents:

- Compromís 01 "*Rapidesa en la prestació del servei*". Es proposa modificar l'objectiu perquè sigui rellevant i es pugui mesurar de forma fiable i substituir-lo per "*Garantir que el grau de satisfacció mitjà de les persones usuàries amb la rapidesa del servei es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10*". L'indicador seria "*Promig de la valoració de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció*".
- Compromís 03 "*Atenció personalitzada*". El departament gestor considera que aquest compromís i el seu objectiu ("*Dedicar un temps mínim de 10 minuts a cada atenció realitzada*") no són importants ni rellevants per a la millora del servei, atès que hi ha molts tipus d'atencions i en aquest servei s'adapten a las necessitats de cada consulta i petició formulada per les persones usuàries. Per tant, es proposa la seva substitució per un nou compromís "*Ser transparents i donar a conèixer el fons de l'Arxiu municipal*", l'objectiu del qual seria "*Publicar o actualitzar anualment almenys 3 inventaris*", i el seu indicador "*Nombre d'inventaris publicats durant l'any*".

A més el departament gestor proposa rectificar els apartats següents:

- Horari d'atenció al públic de l'arxiu en el sentit següent:

*Horari ordinari (d'octubre a maig)*  
*Dilluns de 10 a 14h i de 16 a 19h.*  
*Dimecres de 10 a 14h.*  
*Horari d'estiu (de juny a setembre)*  
*Dilluns i dimecres de 09 a 14h.*

- Actualitzar l'enllaç del subapartat "Lloc web" dins l'apartat "1. Identificació el servei" amb l'adreça web següent:

<http://www.elmasnou.cat/temes/cultura/arxiu-municipal-del-masnou/>

- Actualitzar l'enllaç del subapartat "33220.04.Servei educatiu" dins l'apartat "2. Prestacions" amb l'adreça web següent:

<http://www.elmasnou.cat/temes/cultura/arxiu-municipal-del-masnou/arxiu-municipal-serveis-educatius>

Conclusions i propostes de millora del servei:

El grau de compliment dels compromisos i dels seus objectius es considera satisfactori, excepció feta dels dos objectius que no han pogut ser avaluats i per als que es proposen modificacions.