

## 1. Identificació del servei

Denominació:

**Arxiu municipal**

Regidoria responsable:

3030 - Cultura

Departament responsable:

CU - Cultura

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	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 relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
33220.00	Arxiu municipal. Administració general.		
33220.00.001	Personal dedicat al servei de l'arxiu municipal	1,00	2,00
33220.00.002	Documents inventariats a l'Arxiu municipal	51.902	52.993
33220.00.016	Nombre d'enquestes fetes a persones usuàries de l'arxiu municipal.	42	41
33220.00.017	Persones usuàries externes de l'arxiu municipal.	190	201
33220.00.018	Valoració global del servei de l'arxiu municipal.	9,66	9,89
33220.00.019	Nombre de queixes rebudes sobre l'arxiu municipal.	0	0
33220.00.020	Nombre de queixes rebudes sobre el tracte del personal de l'arxiu municipal.	0	0
33220.00.021	Valoració de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció de l'arxiu municipal.	9,76	9,94
33220.00.101	Despesa ordinària executada per actuacions de l'arxiu municipal.	51.398,88 €	52.993,00 €
33220.11	Consulta de documentació		
33220.11.001	Documents inventariats durant l'any per l'arxiu municipal.	541	491
33220.11.002	Consultes externes realitzades a l'arxiu municipal.	279	306
33220.14	Servei educatiu de l'arxiu.		
33220.14.006	Tallers escolars fets a l'arxiu municipal.	6	5
33220.14.007	Alumnes assistents als tallers escolars fets a l'arxiu municipal.	157	130
33220.14.008	Altres tallers i visites guiades a l'arxiu municipal.	1	1
33220.14.009	Assistents als altres tallers i visites guiades a l'arxiu municipal.	5	3
33220.21	Recuperació i preservació del patrimoni documental local.		
33220.21.012	Imatges i pàgines digitalitzades a l'arxiu municipal.	8.173	4.852
33220.22	Promoció i difusió del patrimoni documental local.		
33220.22.010	Llibres editats per l'arxiu municipal.	1	0
33220.22.011	Assistents a les presentacions dels llibres editats per l'arxiu municipal.	50	0



Codi	Variable	2022	2023
33220.22.013	Documents publicats a internet per l'arxiu municipal.	87	111
33220.22.014	Inventaris publicats a internet per l'arxiu municipal.	8	48
33220.22.015	Entrevistes fetes per l'arxiu municipal.	0	21
33220.22.016	Exposicions organitzades o amb la participació de l'arxiu municipal.	2	2
33220.31	Gestió documental interna de l'Ajuntament.		
33220.31.001	Consultes internes realitzades a l'arxiu municipal.	291	201
33220.31.004	Préstecs de documentació de l'arxiu municipal a oficines de l'Ajuntament.	256	213
33220.31.005	Caixes de documentació transferides a l'arxiu des dels departaments municipals.	168	167

Codi	Indicador	2022	2023
33220.00	Arxiu municipal. Administració general.		
33220.00.002	Valoració global del servei de l'arxiu municipal a l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries.	9,66	9,89
33220.00.003	Queixes rebudes sobre el tracte del personal de l'arxiu municipal.	0	0
33220.00.004	Valoració promig de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries.	9,76	9,94
33220.00.005	Nombre d'inventaris publicats durant l'any.	8	48

#### 4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció						
<b>20</b>		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>						
	004	Garantir que el grau de satisfacció promig de les persones usuàries en relació amb la rapidesa del servei de l'arxiu assoleix un valor mínim.						
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	
		Promig de la valoració de la rapidesa del servei en l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries.	7,00	9,76	9,94		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Es proposa augmentar la fita a assolir a 8.	
<b>61</b>		<b>Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.</b>						
	003	Minimitzar el nombre de queixes en relació al tracte rebut per part del personal del servei de l'arxiu.						
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	
		Nombre de queixes rebudes sobre el tracte del personal de l'arxiu municipal durant l'any.	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.	
<b>80</b>		<b>Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.</b>						
	005	Publicar o actualitzar anualment un nombre significatiu d'inventaris.						
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	
		Nombre d'inventaris publicats durant l'any.	3	8	48		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Es proposa augmentar la fita a assolir a 10.	
<b>90</b>		<b>Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.</b>						
	002	Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries en relació al conjunt del servei de l'arxiu assoleix un valor mínim.						
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	
		Valoració global del servei de l'arxiu municipal a l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries.	7,00	9,66	9,89		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Es proposa augmentar la fita a assolir a 8.	

## 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 2023, 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.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

S'han realitzat dos tipus d'enquestes. Una a usuaris/àries externs i l'altra a escoles. S'han rebut 39 respostes d'usuaris externs i 2 respostes de dues escoles que han utilitzat el servei didàctic de l'arxiu. La valoració mitjana i global de totes les enquestes va ser d'un 9,89.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Tots els objectius s'han assolit satisfactòriament i la majoria d'ells ha millorat respecte l'any anterior.

Les respostes de l'enquesta als usuaris fan palès que s'han assolit els objectius de rapidesa en el servei, satisfacció i tracte correcte. Per altra banda, amb el nombre d'inventaris i documents digitalitzats i publicats a Internet es considera assolit l'objectiu de fer conèixer el fons documental de l'arxiu.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis. En concret, a la carta de serveis ARX/2024 es van modificar els objectius 005 i 004 de manera que on diu "una puntuació igual o superior a 7 sobre 10" hi digui "una puntuació igual o superior a 8 sobre 10".

Respecte la carta de serveis ARX/2024 actualitzada a 1/1/2024, es proposa modificar-la atesos els bons resultats de la publicació i actualització d'inventaris, augmentant la fita a assolir a 10 de l'objectiu de "Publicar o actualitzar anualment un nombre significatiu d'inventaris"

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

El servei no rep queixes i la valoració dels usuaris és molt positiva. Com a possibles millores, prenent els suggeriments obtinguts a les enquestes, caldria concentrar esforços en la divulgació del fons, tenir més personal, i millorar la sala de consulta amb alguns serveis per facilitar la consulta als usuaris, com ara làmpades per veure-hi millor i wifi.