

# Carta de serveis

## *Arxiu Històric Municipal*



**AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA**

## Definició del servei

---

### **Arxiu Històric Municipal**

La missió de l'Arxiu és recollir, conservar i difondre el fons documental generat per la mateixa Administració i també recollir els testimonis documentals que els ciutadans/es i les entitats locals vulguin dipositar-hi.

L'Arxiu Històric Municipal gestiona, conserva, organitza, difon i posa a l'abast dels ciutadans/es i de la mateixa Administració tota la documentació que generen i reben els diferents serveis municipals.

### **Persones destinatàries**

Ciutadania en general.

### **Línies de servei**

- > Digitalització documental.
- > Accés a la informació.
- > Assessorament als centres educatius.
- > Promoció del Premi de Recerca Vila d'Esparreguera.
- > Conservació i custòdia del fons documental municipal.
- > Organització d'activitats culturals relacionades amb la història local.

### **Cost del servei**

El cost directe del Servei de l'Arxiu Municipal és de 84.880,21€ ( any 2021).

## Cost per a la persona usuària

El servei és gratuït.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

### Presencial:

Biblioteca Municipal L'Ateneu, planta -2.  
Plaça d'Antoni Nin i Escudé, 1  
08292 Esparreguera

### Horaris:

De dilluns a divendres de 10 a 14h  
Dimecres de 16:00h a 18:30h  
(excepte del 15 de juny al 15 de setembre)

### Telèfon:

93 777 75 71

### Correu electrònic:

arxiu@esparreguera.cat

## Equip tècnic

1 tècnica en gestió documental  
1 auxiliar administrativa

## Àrea i unitat responsable

Presidència-Arxiu Municipal.

## Drets i deures de les persones usuàries

---

### Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la vostra intimitat.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, sempre i quan l'interessat no s'oposi a la seva consulta o sol·licitud per part de la Corporació.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la vostra percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

## **Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces.



# Formes de participació

## 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Es farà una enquesta anual a través de la plataforma Esparreguera Decideix, per a valorar l'atenció rebuda en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

## 2. Formulació de queixes, suggeriments i agraïments

### Presencialment

Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)  
Plaça de l'Ajuntament, 1  
08292 Esparreguera  
Cal demanar cita prèvia.

### Per correu electrònic

[oac@esparreguera.cat](mailto:oac@esparreguera.cat)

### Telemàticament

Des de la web municipal accedint a  
<https://tramits.esparreguera.cat/Ciutadania/DetailTramit.aspx?IdTramit=10>

## Normativa aplicable

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local
- Llei 2/2003, de 28 d'abril, per la qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal de règim local de Catalunya
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties de drets digitals
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents
- Reglament municipal de l'arxiu

## **Compromisos de qualitat**

1. Garantir que les persones usuàries valorin la competència professional del personal que l'ha atès/a amb un mínim de 7 sobre 10.
2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda un mínim de 7 sobre 10.
3. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de la informació rebuda amb un mínim de 7 sobre 10.
4. Donar resposta al 100% de les peticions rebudes en un termini màxim de 72 h hàbils des de la sol·licitud.
5. Atendre el 100% de les peticions de cita prèvia presencial en un termini màxim de 72 h hàbils des de la sol·licitud.
6. Oferir un mínim de 10 activitats anuals de descobriment d'història local (xerrades, exposicions, rutes i visites) als centres educatius.

## **Avaluació del grau de compliment**

Anualment, l'Arxiu Històric Municipal publicarà en el Portal de Transparència un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

## **Vigència i revisió de la Carta**

Aquesta carta va ser aprovada per Decret d'Alcaldia 4656/2021 de 22 de desembre de 2021, i va entrar en vigor al mateix dia de la seva aprovació. Es revisarà anualment i si escau s'actualitzarà als 2 anys.

1a edició: juny de 2022

