

# Carta de serveis

---

**Servei  
d'Arxiu  
Municipal**

**La Ràpita**



## **1. Presentació**

La Carta de serveis del Servei d'Arxiu Municipal és l'eina que dona a conèixer els objectius i els compromisos que l'Ajuntament de la Ràpita pren amb els seus usuaris en l'àmbit de la gestió documental i de protecció del patrimoni documental del municipi.

La Carta de Serveis fomenta l'accés del ciutadà a l'administració, ja que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, dona eines per avaluar la seva qualitat i facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.

## **2. Identificació del servei i contacte**

Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita

Pl. Carles III, 13

43540 - La Ràpita

Tel. 977 740 100

[arxiu@larapita.cat](mailto:arxiu@larapita.cat)

<http://www.larapita.cat/ca/serveis/arxiu-municipal/servei-darxiu-municipal>

Horari de Consulta:

De dilluns a divendres de 10:00h a 14:00h.

Es recomana cita prèvia amb l'arxiver Municipal.

## **3. Missió**

La missió del Servei d'Arxiu Municipal és ser el servei públic de caràcter administratiu i cultural que garanteixi la gestió, el tractament, la conservació i la difusió dels documents i els fons i



col·leccions que constitueixen el patrimoni documental municipal i ser l'encarregat d'establir, desenvolupar, aplicar i coordinar el Sistema de Gestió Documental de l'Ajuntament.

#### **4. Serveis**

Els serveis que Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita ofereix als ciutadans són els següents:

1. Consulta i reproducció de documents custodiats pel Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita.
2. Orientació especialitzada en la consulta dels fons custodiats pel Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita.
3. Preservació, conservació i custòdia temporal del patrimoni documental del municipi o de documents de qualsevol àmbit d'interès per al municipi de la Ràpita.
4. Cessió temporal de documents per a exposicions a institucions i entitats amb finalitats de divulgació d'acord amb els procediments i protocols establerts.
5. Activitats de presentació i de difusió del servei destinades principalment a estudiants de secundària.
6. Informació general als usuaris i usuàries de forma presencial, per telèfon, per fax, per correu postal i per correu electrònic.

#### **5. Canals de prestació del servei**

De manera presencial: Pl. Carles III, 13. La Ràpita.

Per telèfon: 977 740 100

Per correu electrònic: [arxiu@larapita.cat](mailto:arxiu@larapita.cat)

Telemàticament: <http://www.larapita.cat/ca/serveis/arxiu-municipal/servei-darxiu-municipal>

En el cas de voler accedir a la informació pública, caldrà omplir el formulari i seguir els tràmits establerts a: <https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>



## 6. Drets i deures dels usuaris

### Drets:

- Accedir lliurement i gratuïtament a la sala de consulta de l'arxiu en les condicions i horaris establerts.
- Consultar els documents que es conserven a l'arxiu i reproduir-los d'acord amb la normativa vigent.
- Rebre informació i assessorament sobre els fons documentals i els serveis que s'ofereixen.
- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant el Servei d'Arxiu Municipal
- Presentar queixes i suggeriments relatives als Servei d'Arxiu Municipal
- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

### Deures:

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació del servei
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern.
- Respectar els procediments d'atenció a la ciutadania establerts pel centre d'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.

## **7. Normativa específica**

Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2001/07/13/10>

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/12/29/19>

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/39>

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/40>

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3>

Reglament del Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita

<https://seu.larapita.cat/documentPublic/download/201>



## 8. Compromisos de qualitat

1. Proporcionar informació general o assessorament especialitzat a l'usuari presencial sobre els fons i els serveis que ofereix l'arxiu de forma immediata.
2. Proporcionar informació general o assessorament especialitzat a l'usuari no presencial en un termini no superior a 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud
3. Atendre les sol·licituds d'accés abreujat a la documentació custodiada en un termini no superior a 1 dia hàbil des de la recepció de la sol·licitud
4. Lliurar les reproduccions en un termini no superior a 15 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, sempre que no superin les 15 còpies.
5. Avaluar i respondre en el termini de 15 dies les sol·licituds d'ingrés a l'arxiu de documentació original i respondre-les en el termini màxim de 30 dies.
6. Publicar "el document del mes" de forma mensual a la revista Ràpita.
7. Realitzar presentacions anuals del Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita als alumnes de secundària.

## 9. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència o el web municipal:

- Id01 - Consultes presencials d'informació general o assessorament especialitzat
- Id02 - Consultes no presencials d'informació general o assessorament especialitzat
- Id03 - Atenció de sol·licituds d'accés abreujat
- Id04 - Lliurament de reproduccions
- Id05 - Valoració de sol·licituds d'ingrés a l'arxiu de documentació original
- Id06 - Publicació de "el document del mes"



- Id07 - Presentació del Servei d'Arxiu Municipal alumnes de secundària

Els criteris d'avaluació es descriuen a l'Annex - Definició d'indicadors i objectius de gestió.

## **10. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei**

Els usuaris de l'arxiu poden col·laborar en la millora dels serveis i en el compliment dels compromisos de qualitat del centre mitjançant les seves aportacions, queixes i suggeriments:

- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments:  
<https://actio.dipta.cat/catalegserveis/id/4313620002?origen=seu>
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC):  
[http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set\\_language=ca](http://www.larapita.cat/ca/serveis/atencio-ciutadana/?set_language=ca)

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.



## **11. Data d'aprovació i propera actualització**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 25 de setembre de 2020.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
2. Canvis significatius en l'organització del Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita i en els processos interns de treball.
3. Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
4. Actualitzacions de dades significatives del servei

## **12. Compensacions establertes per incompliments**

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Direcció del Servei d'Arxiu Municipal de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.