



ecuCODI DE VERIFICACIÓ	5H3E6W143P6O054A10LS		
PROCEDIMENT	V122 Projectes d'organització i millora		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/91022/2022	DOCUMENT NÚM.	519078/2023
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Organització		

APROVACIÓ DE CARTA DE SERVEIS DE L'ARXIU MUNICIPAL DE L'HOSPITALET

El Tinent d'Alcaldia Sr. Francesc J. Belver i Vallès, en exercici de les facultats delegades per Decret 6427/2022, de 26 de maig en matèria de transparència i en relació amb el procediment que es segueix per a l'aprovació de la carta de serveis de l'Arxiu municipal.

VIST l'article 59 la Llei 19/2014 de Transparència, accés a la informació pública i bon govern (LTRCAT) que regula les cartes de serveis fent-les un instrument obligatori per a les administracions públiques i determinant que han tenir el contingut mínim següent:

- a) L'organització del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) La relació de serveis que es presten.
- d) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per a avaluar-ne l'aplicació.
- e) Les condicions d'accés al servei.
- f) Les mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.
- g) Els drets i deures dels usuaris.
- h) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- i) La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments.
- j) Les vies que poden utilitzar els usuaris per obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

ATÈS que a l'Ajuntament de L'Hospitalet, l'elaboració de les cartes de serveis forma part de l'objectiu estratègic 4.1.3 Desenvolupar els projectes de catàleg i cartes de servei del Pla d'Actuació Municipal 2020-2023 (PAM), dins de l'Objectiu Estratègic de Transparència i bon govern de l'Objectiu de Ciutat 4: Nova Ciutat, Nova Governança.

ATÈS que l'elaboració de les cartes de servei s'emmarca en l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible 16 sobre Pau, justícia i institucions sòlides. Concretament, forma part de la fita de 16.6 de crear unes institucions eficaces, responsables i transparents en tots els nivells.

ATÈS que l'elaboració de la carta de servei de l'Arxiu Municipal té per objecte informar públicament sobre els serveis que presta l'arxiu i adquirir uns compromisos amb la ciutadania mitjançant l'establiment d'estàndards en la prestació dels serveis.



ATÈS que la Carta de Serveis de l'Arxiu Municipal s'ha elaborat de forma transversal entre el Servei d'Organització i Projectes de Millora, la Direcció de Governança de Dades i Coneixement Institucional i l'Arxiu Municipal:

- El Servei d'Organització i Projectes de Millora ha conduït el projecte i ha elaborat la metodologia corporativa per a aprovar la Carta de Serveis
- La Direcció de Governança de Dades i Coneixement Institucional ha realitzat la proposta de qüestionari comú per mesurar ítems vinculats a la percepció dels usuaris/es.
- L'Arxiu Municipal ha aportat el contingut específic de la Carta de Serveis i ha acordat els compromisos de qualitat amb el Servei d'Organització i Projectes de Millora.

VIST l'Informe tècnic de la Cap de Servei d'Organització i Projectes de Millora de data 4 de maig de 2023 (document AUPAC 486475/2023)

VIST l'Informe jurídic de la Directora de l'Assessoria Jurídica de data 5 de maig de 2023. (document AUPAC 491369/2023)

El Tinent d'Alcaldia, Sr. Francesc J. Bover i Vallès, en exercici de les competències delegades, pel Decret 6427/2022, de 26 de maig (BOPB 03.06.2022),

RESOL:

PRIMER.- APROVAR la Carta de Serveis de l'Arxiu municipal, el text literal de la qual és el següent:

1) Descripció del servei

Nom	Arxiu Municipal de L'Hospitalet
Missió	La missió de l' Arxiu és contribuir al bon govern i promoure un rol actiu de les persones vinculant-les amb la memòria de la seva ciutat.
Descripció	La missió de l' Arxiu es du a terme: <ul style="list-style-type: none"> • Recuperant, preservant i fent accessible la documentació pública i privada per garantir els drets de la ciutadania. • Aportant coneixement a les persones perquè puguin contribuir de manera més efectiva a la vida de la ciutat. • Curant continguts documentals i formatius que aportin valor als diferents sectors educatius, productius, culturals i socials de la ciutat. • Contribuint a afermar una gestió del coneixement de l' organització municipal estratègica, efectiva i de qualitat.



	<ul style="list-style-type: none">Regulant, aportant criteris comuns, seguint i controlant la gestió dels documents generats pels processos de l'Ajuntament.
--	--

Línia de servei 1. Accés al patrimoni documental

Descripció	Es pot accedir a la documentació produïda per l'Ajuntament des de 1716 així com tota la documentació produïda per entitats, empreses, persones individuals vinculades amb l'Hospitalet. Hi podreu trobar també fotografies, audiovisuals i documents de formats especials, la biblioteca auxiliar i l'hemeroteca local.
Persones destinatàries	Tota la població
Règim econòmic	Gratuït
Accés al servei	Sol·licitud de documentació: <ul style="list-style-type: none">General: a través del tràmit d' accés a la informació pública disponible a la seu electrònica.Documentació relacionada amb expedients d' urbanisme, obres, manteniment d' edificis municipals, activitats reglades, parcs i jardins o cementiri municipal: a través del següent tràmit disponible a la seu electrònica.

Línia de servei 2. Donació de patrimoni documental

Descripció	Fer donació a l' ajuntament de patrimoni documental de l' Hospitalet per a que l'Arxiu Municipal en garanteixi la seva preservació i el posi a disposició de la ciutadania.
Persones destinatàries	Tota la població
Règim econòmic	Gratuït
Accés al servei	Posar-se en contacte a través del correu electrònic o el telèfon per concretar la donació (veure apartat canals d' accés al servei)

Línia de servei 3. Visites guiades

Descripció	Visites per a conèixer les dependències de l' Arxiu Municipal i les tasques que s' hi desenvolupen, per veure una mostra de la documentació que s' hi conserva i una demostració dels instruments digitals accessibles per a poder fer consultes en línia.
-------------------	--



Persones destinatàries	Centres educatius Entitats o associacions Tota la població
Règim econòmic	Gratuït
Accés al servei	Els centres educatius poden sol·licitar les visites a través de la Guia INTRO, una eina virtual amb recopilació de programes, activitats i recursos de la xarxa educativa de L'Hospitalet a través del següent enllaç . Les entitats, associacions o persones individuals poden sol·licitar realitzar una visita guiada enviant un correu electrònic a: arxiu@l-h.cat

Línia de servei 4. Difusió sobre el patrimoni documental de la ciutat

Descripció	Publicació de continguts a les xarxes socials i a través d'un butlletí electrònic dels documents que es custodien a l'Arxiu així com de les tasques que s'hi desenvolupen i de les col·laboracions que es fan. Publicació dels instruments de descripció dels fons custodiats a l'arxiu a través de l'Inventari de l'Arxiu i publicació dels documents digitalitzats a través del Portal d'Imatges.
Persones destinatàries	Tota la població
Règim econòmic	Gratuït
Accés al servei	Accedir als canals de difusió que posa l'Arxiu a disposició de la ciutadania: <ul style="list-style-type: none"> • Inventari de l'Arxiu Municipal • Portal d'Imatges de l'Arxiu Municipal • Butlletí "Un cop d'ull al passat" • Instagram de l'Arxiu Municipal • Twitter de l'Arxiu Municipal • Facebook de l'Arxiu Municipal

2) Canals d'accés

Adreça	C. Cobalt 57, 3 pis. CP: 08907
Telèfon	Cita prèvia: 93 403 29 10
Adreça electrònica	http://www.l-h.cat/arxiu-municipal
Mail	arxiu@l-h.cat
Horari	(només amb cita prèvia) De dilluns a divendres, de 9 h a 14h. (excepte festius) (S'atenen peticions fins 20 minuts abans de finalitzar l'horari) Horari de tardes a concertar.



Cal concertar cita prèvia trucant o per correu electrònic a arxiu@l-h.cat

3) Unitat responsable

Adscripció dins l'organigrama municipal	Servei d'Organització i Projectes de Millora Gerència Municipal Àrea d'Alcaldia - Presidència
Responsable del servei	Cap de l'Arxiu Municipal i Gestió Documental

4) Tràmits relacionats

Enllaç al tràmit de la seu electrònica
Dret d' accés a la informació pública
Accés a expedients tramitats en temes d'urbanisme, obres, manteniment d'edificis municipals, activitats reglades, parcs i jardins o cementiri municipal

5) Normativa aplicable

- Estatut d' Autonomia de Catalunya.
- 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 els administracions públiques
- Llei 40/2015, d' 1 d' octubre de Règim Jurídic del Sector Públic
- Llei 26/2010, de 3 d' agost, de Règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garanties de drets digitals
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d' arxius i documents
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d' accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol
- RDL 1/1996, de 12 d' abril, pel qual s' aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual
- Reglament de l'Arxiu Municipal de L'Hospitalet (BOPB 11-03-2013)

6) Drets i deures dels usuaris

Drets



- Rebre la informació bàsica necessària per utilitzar els serveis que s' ofereixen de forma entenedora i completa .
- Ser tractat/da amb respecte i ser atès amb agilitat
- Relacionar-se a través d' Internet amb l' administració i a rebre assistència per fer-ho
- Utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Accedir a la informació pública que sol·liciti, respectant les limitacions legalment establertes.
- A la protecció de dades de caràcter personal
- Conèixer 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.
- No presentar dades i documents no exigits per la normativa aplicable o que ja estan en mans de l' administració.
- 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).
- Les persones usuàries tenen el dret a demanar assessorament al personal de l' Arxiu per a poder formular les seves peticions d' informació

Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal
- Respectar l' ordre d' atenció i la resta de procediments d' atenció a les persones usuàries establerts
- Respectar els drets de la resta d' usuaris/àries
- 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.
- Facilitar dades veraces.
- Les persones usuàries tenen el deure d' efectuar elles mateixes la recerca documental, per mitjà dels instruments de descripció publicats per l' Arxiu i de respectar les normes bàsiques de tractament de la documentació a la sala de consulta en cas d' accés presencial

7) Compromisos de qualitat

Dimensió de la qualitat	Ítem a valorar	Compromís
GLOBAL	Satisfacció global	Oferir a les persones usuàries un servei de qualitat, amb una satisfacció global mitjana de 6 punts o superior.



Dimensió de la qualitat	Ítem a valorar	Compromís
ESPAI I INSTAL·LACIONS ADEQUADES I ACCESSIBLES	Adequació instal·lacions	Disposar d'unes instal·lacions adequades, amb una valoració global mitjana de 6 punts o superior (en el cas dels serveis prestats presencialment) Disposar d'unes instal·lacions accessibles per a persones amb mobilitat reduïda, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior (en el cas dels serveis prestats presencialment)
	Adequació aplicació o web a través de la qual s'ha rebut el servei	Oferir un accés digital (web, seu electrònica, aplicació) de qualitat, amb una valoració global mitjana de de 6 punts o superior. (en el cas dels serveis prestats digitalment) Oferir un accés digital (web, seu electrònica, aplicació) fàcil de fer servir, amb una valoració mitjana de de 6 punts o superior. (en el cas dels serveis prestats digitalment)
EFICÀCIA I SIMPLIFICACIÓ	Facilitat de tramitació	Disposar de tràmits senzills per a les persones usuàries, amb una valoració mitjana de de 6 punts o superior.
	Temps d'espera	Atendre les persones usuàries amb un temps d'espera adequat, amb una valoració mitjana de de 6 punts o superior.
	Temps de resolució sol·licitud / recepció del servei	Resoldre les sol·licituds i prestar el servei amb un temps d'espera adequat, amb una valoració mitjana de de 6 punts o superior.
FIABILITAT	Correspondència amb l'esperat	Prestar el servei segons el que s'ofereix a la ciutadania, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.
PROFESSIONALITAT I AMABILITAT	Amabilitat del personal	Atendre les persones usuàries amb amabilitat, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.
	Professionalitat del personal	Disposar de personal amb els coneixements necessaris per a prestar el servei, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.



Dimensió de la qualitat	Ítem a valorar	Compromís
	Orientació a l'usuari / proactivitat	Disposar de personal amb vocació d'ajudar a les persones usuàries, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.
ACCÉS I PROXIMITAT	Claredat de la Informació rebuda	Oferir informació clara i entenedora, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.
	Horari	Oferir un horari d'atenció adequat, amb una valoració mitjana de 6 punts o superior.

8) Mecanismes de participació i col·laboració de la ciutadania per a la millora del servei

L'Ajuntament de L'Hospitalet promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis que ofereix a través dels següents canals:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció disponibles a l'Arxiu.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: arxiu@l-h.cat
- Bústia de comunicacions, consultes, queixes, suggeriments i agraïments sobre qüestions o temes de competència de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat a través del següent formulari: https://seuelectronica.l-h.cat/185518_1.aspx?id=1
- Eventualment, podran existir processos de participació vinculats al servei a través de l'espai web de participació de l'Ajuntament: <https://www.lhonparticipa.cat/>

9) Mecanismes de queixes i suggeriments

Es poden formular queixes i suggeriments a través del següent canal:

https://seuelectronica.lh.cat/185518_1.aspx?id=1

A través del qüestionari també es recolliran suggeriments de millora del servei.

10) Data darrera actualització

Data de la signatura electrònica

SEGON.- PUBLICAR aquesta resolució al BOPB, al Portal de Transparència de la seu electrònica i a la Intranet municipals.

TERCER.- COMUNICAR aquesta resolució a l'Arxiu municipal, al Gabinet d'Alcaldia, a la



Ajuntament de L'Hospitalet

direcció de Governança de Dades i Coneixement Institucional i al servei d'Atenció Ciutadana.

El que li comunico per al seu coneixement i efectes escaients.

Signat digitalment per:
El tinent d'alcaldia
Francesc J. Belver Vallés
16-05-2023 13:29

Francesc Belver i Vallés
Tinent d'alcaldia
Àrea de Planificació, Territori i Econòmica