

L'Arxiu Municipal és el servei que s'ocupa de recollir, conservar, organitzar i gestionar els documents i fons documentals tant d'àmbit municipal com supramunicipal, donant resposta a les peticions que ens arriben, per tal que puguin ser utilitzats per a la gestió administrativa, la informació, la investigació i la difusió cultural, administrativa i històrica.

Així mateix, és el servei responsable de definir, implantar i fer el seguiment del sistema de gestió de la documentació administrativa, conjunt d'operacions i tècniques basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i els valors dels documents, amb l'objectiu de racionalitzar-ne i unificar-ne el tractament i aconseguir-ne una gestió eficaç i rendible.

A l'últim, són funcions pròpies de l'Arxiu Municipal la conservació i preservació del patrimoni documental del municipi, vetllant i custodiant la documentació d'interès històric o cultural de les persones físiques o jurídiques, i impulsant alhora activitats de divulgació i de foment de la recerca.

En l'actualitat, l'AHMOM s'ha convertit en un punt de referència documental important i un servei cultural per a la recerca i la difusió històriques per a tota la ciutadania, entitats, persones estudioses, investigadores i públic en general que tenen interès a conèixer la seva història.

### Quin servei oferim?

- Informació i assessorament tècnic a investigadors: orientació en la cerca de documentació i la derivació recomanada cap a altres fonts d'informació relacionades.
- Consulta de documentació administrativa i històrica del municipi.
- Servei de reproducció documental.
- Biblioteca auxiliar.
- Hemeroteca local des de l'any 1879 fins a l'actualitat.
- Organització de visites a l'Arxiu.
- Servei als diferents departaments de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
- Préstec administratiu de qualsevol document original.
- Custòdia de la documentació històrica i administrativa.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat de l'arxiu.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

### A qui adreçem aquest servei?





Conjunt de la ciutadania, administracions i entitats.

### Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.

### On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada.

-  Casa de Cultura, c. Salvador Casas, 26
-  93 778 00 50 Ext. 3170
-  [www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat)
-  [arxiu@olesademontserrat.cat](mailto:arxiu@olesademontserrat.cat)



De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. i dimarts de 16.00 a 18.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a la Casa de Cultura.

### Qui són les persones responsables?

Regidor: Xavier Rota i Boada

Arxiver: Xavier Rodrigo Torres

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

### Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

### Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

### **Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?**

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

### **Quina normativa regula el servei?**

#### **a. Normativa**

##### GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).

- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)

#### ESPECÍFICA

- [Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxiu i gestió de documents \(DOGC núm. 3437, de 24 de juliol de 2001, modificada DOGC núm. 6927 de 4 d'agost de 2015\).](#)
- [Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, regularitzant, clarificant i harmonitzant les disposicions legals vigents sobre la matèria \(BOE núm. 97, de 22 d'abril de 1996\).](#)
- [Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català \(DOGC núm. 1807, d'11 d'octubre de 1993\).](#)
- [Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol \(BOE de 29 de juny de 1985\).](#)

#### **b. Taxes i/o preus públics**

- Ordenança fiscal número 15, annex 6, Taxa per venda de llibres, col·lecció remig i altres publicacions municipals. [Ordenança reguladora de les taxes per la prestació de serveis.](#)
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)

#### **Com podeu presentar queixes i suggeriments?**



Instància al registre municipal



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



93 778 00 50 Ext. 3170



Bústia de suggeriments, millora i satisfacció de Casa de Cultura



[Queixes i suggeriments](#)

#### **Com avaluarem la qualitat del servei?**

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.

#### **A què ens comprometem?**

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració

pública. Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.

- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.