

Carta de serveis

Àrea de Gestió Documental i Arxiu



Definició del servei

L'Àrea de Gestió Documental i Arxiu és el servei públic especialitzat en el tractament, preservació, accés i difusió de la documentació que genera l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols en les activitats diàries de govern, gestió del territori i prestació de serveis a la comunitat. També aplega i gestiona documents d'empreses, entitats i persones que enriqueixen i complementen la visió cultural, social i econòmica de Sant Feliu des de l'època medieval, quan va néixer la vila, fins als nostres dies.

Per vetllar per la formació d'aquest patrimoni documental municipal, l'Àrea desplega accions en dues línies:

- 1 Producció d'expedients i documents administratius (Sistema de Gestió Documental): millora, simplificació i normalització dels procediments administratius per mitjà de l'anàlisi de la producció, la tramitació i el valor dels documents. Els objectius del Sistema de Gestió Documental són:
 - ✓ Controlar i gestionar la creació i/o recepció de documents i dades.
 - ✓ Garantir la transparència, l'accés i la reutilització de la informació pública amb qualitat i fiabilitat.
- 2 Acull, amb l'acord dels titulars corresponents, documentació d'interès històric o cultural d'altres persones físiques o jurídiques relacionades amb el municipi.

Es tracta d'un servei públic que té com a objectiu final facilitar l'accés a la informació continguda en la documentació i sistemes de gestió de l'Ajuntament d'acord amb la normativa vigent. I alhora potenciar l'organització d'activitats de divulgació i de foment de la recerca sobre el patrimoni documental municipal.



Organització del servei

Nom del Servei	Àrea de Gestió Documental i Arxiu
Adscripció a l'organigrama	Àrea relacionada amb l'àmbit de Secretaria, Assistència a la ciutadania i tecnologies de la informació i Patrimoni Cultural
Adreça	Ctra. de Girona, 45-47
Horari	De dilluns a divendres de 8:00h a 15:00h Atenció presencial: dilluns, dimecres i divendres de 9 a 15 h.
Telèfons	972 32 25 93
Adreces electròniques	arxiu@guixols.cat



La prestació dels serveis

Àmbit: Accés a informació pública

1. Unitat d'Informació

Àmbit: Divulgació i de foment de la recerca

2. Servei de publicacions
3. Servei pedagògic
4. Servei de visites guiades

Àmbit: Formació, organització i tractament del patrimoni documental del municipi

5. Gestió d'ingressos de documentació
6. Servei de Gestió Documental

Unitat d'informació: és el servei que rep i resol les sol·licituds d'accés a informació pública d'acord amb la normativa vigent. Servei adreçat a tota la ciutadania major de 16 anys.

- ✓ Si voleu accedir a informació pública, presenteu una sol·licitud, preferentment telemàtica a la Seu Electrònica de l'Ajuntament: ciutadania.guixols.cat.
- ✓ Per agilitzar el servei, en la sol·licitud cal detallar totes les dades de què disposeu per localitzar la documentació el més ràpidament possible. La presentació de la sol·licitud garanteix l'ordre d'atenció de les peticions d'accés d'acord amb l'ordre de presentació. També permet preparar la documentació de manera anticipada, permetent l'optimització del temps als usuaris i a la mateixa organització del servei.
- ✓ En cas de dubte o de no conèixer quins documents exactes voleu consultar, nosaltres us assessorarem i ajudarem a identificar-los. Ens podeu fer arribar la consulta al correu electrònic: arxiu@guixols.cat.
- ✓ Un cop presentada la sol·licitud, ens posarem en contacte enviant-vos una notificació amb la documentació sol·licitada o per concretar dia i hora de consulta presencial. El dia concertat ja tindrem preparats els documents.
- ✓ En la mesura de les possibilitats us enviarem els documents sol·licitats per mitjans electrònics, però la consulta serà presencial en el cas de sol·licituds poc concretes o delimitades, o de volum de documents considerable.
- ✓ L'accés i reproducció d'alguns documents es pot veure restringit per la normativa vigent.
- ✓ Les reproduccions dels documents tenen el cost que marca l'ordenança fiscal vigent. Tanmateix, els usuaris podran fer reproduccions dels documents amb els seus propis mitjans, sota supervisió del personal de l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu.

Servei de publicacions: servei que publica informació i temes d'interès històric i patrimonial de Sant Feliu de Guíxols, basant-se principalment en els fons i col·leccions de documents de l'Arxiu. És un servei adreçat a tota la ciutadania en general.

- ✓ Anualment aquest servei edita com a mínim un número de la revista cultural *L'Arjau* amb un tiratge de 1.300 exemplars. *L'Arjau* és una revista gratuïta i la manera com es pot obtenir és:
Per correu, fent la sol·licitud a l'adreça arxiu@guixols.cat, indicant l'adreça postal on la voleu rebre.
Recollint-la als punts següents: Oficina de Turisme, Oficina d'Assistència a la Ciutadania, centres cívics de Vilartagues i Tueda, Biblioteca Pública Octavi Viader i Margarit i Arxiu Municipal.
Versió digital en pdf de tots els volums publicats a: [Revista L'Arjau | Arxiu Municipal de Sant Feliu de Guíxols](#).
- ✓ Aquest servei disposa de dues pàgines web on publica continguts:
 - a) [Benvinguda | Arxiu Municipal de Sant Feliu de Guíxols](#) on hi ha informació sobre els fons i col·leccions, inventaris, accés a l'hemeroteca digital, totes les publicacions municipals en format pdf, etc.
 - b) Guíxols descobreix: <https://www.guixolsdescobreix.com/> on es publiquen notícies, anècdotes i curiositats a partir de fotografies comentades, itineraris

virtuals i documents concrets.

Servei pedagògic Tallers d'Història: és un servei que té la missió de promoure l'ús del patrimoni documental per fomentar el coneixement de la ciutat i les seves especificitats, la consciència de pertinença al territori, la cohesió social i la participació ciutadana per mitjà de continguts i activitats. Ofereix gratuïtament assessorament i recursos per treballar el coneixement i la visió crítica de la història a partir de la història local i els documents. Principalment s'adreça a professors i alumnes. Compta amb la participació dels centres educatius del municipi des d'educació infantil fins a 4t d'ESO i el Centre de Formació d'Adults.

- ✓ Anualment es fa arribar una proposta de tema a tots els centres amb l'objectiu de recórrer tots els períodes de la nostra història.
- ✓ Al llarg de l'any s'organitzen xerrades i tallers de plàstica per facilitar a l'alumnat els coneixements no només des d'un punt de vista acadèmic, sinó també creatiu.
- ✓ Cada tema compta amb recursos a la web <https://arxiumunicipal.guixols.cat/tallers-d-historia.html>. En aquests recursos hi ha els guions de les xerrades, un conte per a educació infantil, les propostes de plàstica i quaderns didàctics basats en el treball amb documents. Tot el material s'adapta als diferents nivells.
- ✓ Anualment s'organitza una exposició amb una mostra dels treballs de plàstica realitzats.
- ✓ Cada dos anys s'organitza el *Cantaescola* amb la col·laboració de l'Escola de Música. Són cantates creades expressament, basades en els contes realitzats, representen fets i personatges de diferents èpoques de la història local.

Servei de visites guiades: és un servei que té com a objectiu explicar què és un arxiu, com funciona, què s'hi pot trobar i com s'hi pot accedir. És un servei adreçat principalment a l'alumnat de 4t d'ESO, com a formació preparatòria per a la realització del treball de recerca. També s'adreça a alumnat de cicles formatius en administració, com a formació preparatòria per a la gestió/organització de documents i expedients. Un altre sector potencial són entitats o grups que tinguin interès o curiositat per l'arxiu i pel patrimoni documental local.

- ✓ Podeu sol·licitar una visita a l'Arxiu per correu, a l'adreça arxiu@guixols.cat, indicant el motiu.
- ✓ És un servei gratuït.
- ✓ Entrarem en contacte amb vosaltres per concretar l'enfocament i les dates de la visita.
- ✓ En les visites es poden mostrar els dipòsits, els recursos en línia, exemples concrets de documents en funció dels perfils dels visitants.
- ✓ El nombre ideal de persones per grup és entre 8 i 15.

Servei de gestió d'ingressos de documentació: és el servei que rep, avalua i formalitza, a petició dels seus titulars, documentació d'interès històric o cultural de persones físiques o jurídiques (entitats, institucions, empreses, etc.) relacionades amb el municipi.

- ✓ Si sou propietaris de documentació i us agradaria que formés part del patrimoni documental municipal us podeu adreçar a l'Arxiu per correu, a l'adreça arxiu@guixols.cat, indicant de quina documentació es tracta.
- ✓ És un servei gratuït.
- ✓ Entrarem en contacte amb vosaltres per conèixer amb detall la documentació i cercarem la millor fórmula per a l'ingrés (donació o cessió). En cas que es tracti d'un conjunt documental de poc volum concretarem un dia per al lliurament a l'Arxiu. En cas que es tracti d'un conjunt documental voluminós, concertarem una visita que permeti quantificar el volum i l'estat de la documentació.
- ✓ Sigui quina sigui la modalitat d'ingrés, en el moment del lliurament de la documentació, rebreu un document de rebut i un cop fet el tractament inicial de la documentació (quantificació i descripció sumària o bé digitalització), procedirem a fer la formalització de l'ingrés amb un document signat per les dues parts.

Servei Gestió Documental (SGD): és el que s'ocupa de l'organització de la producció de la documentació de l'Ajuntament (dades, documents i expedients). El SGD és el conjunt d'operacions i tècniques relatives a la concepció, desenvolupament, implantació i avaluació dels processos administratius necessaris des de la creació/recepció dels documents fins a la seva destrucció o transferència a l'Arxiu (abasta també la gestió de repositoris digitals).

- ✓ Aquest és un servei que s'adreça directament a les unitats administratives que formen l'Ajuntament.
- ✓ El ciutadà se'n beneficia perquè mercès a la Gestió Documental (GD) és possible disposar de la Seu Electrònica.
- ✓ El ciutadà també es beneficia de la GD perquè pot accedir més fàcilment a la informació pública, ja que un dels objectius de la GD és la formació d'un arxiu únic ja sigui en paper i/o digital i la creació dels sistemes de dades que permeten la recuperació i la reutilització de la informació.
- ✓ Les tasques que es realitzen en relació amb els documents i expedients són les següents: identificació, parametrització i descripció de procediments. Elaboració del calendari de disposició (conservació o eliminació) i accés als diferents tipus d'expedient. Eliminació reglada de documentació.



Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
<i>Unitat d'Informació:</i> Resoldre les peticions el més ràpid possible, abans d'exhaurir el termini de 30 dies hàbils que estableix la llei.	Resolució en menys de 30 dies hàbils	100%
<i>Servei de Publicacions:</i> Mínim dues publicacions a l'any.	Dues o més publicacions a l'any	100%
<i>Servei pedagògic</i> <i>Tallers d'Història:</i> Mínim 50 sessions programades per curs	50 o més sessions programades per curs	100%
<i>Servei de visites guiades:</i> Valoració positiva de com a mínim el 75% dels assistents	75% o més dels assistents satisfets	100%
<i>Servei de gestió d'ingressos:</i> Obtenció del document de formalització de l'ingrés en un termini de 30 dies hàbils	Formalització en 30 dies hàbils	100%
<i>Qualsevol dels serveis:</i> Resposta de les queixes i suggeriments dels usuaris en un termini màxim de 10 dies hàbils	Resposta a les queixes i suggeriments en 10 o menys dies hàbils	100%



Drets i deures dels usuaris

1. Teniu dret a:

- ✓ Ser atesos amb respecte i deferència.
- ✓ Accedir als serveis que s'ofereixen en aquesta carta de serveis.
- ✓ Ser atesos amb la màxima rapidesa possible.
- ✓ Ser atesos en els idiomes d'ús de l'Administració.
- ✓ No patir cap tipus de discriminació.
- ✓ Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol servei que presti l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu.
- ✓ Presentar queixes o suggeriments sobre el servei.

2. Teniu el deure de:

- ✓ Tractar respectuosament el personal de l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu.
- ✓ Comportar-vos amb civisme, respectant la resta d'usuaris.
- ✓ Utilitzar les instal·lacions de l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu amb respecte i de manera adequada.
- ✓ Tractar amb cura els documents objecte de consulta.



Presentació de suggeriments i queixes

L'Àrea de Gestió Documental i Arxiu de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols posa a la disposició de la ciutadania mitjans per a la reclamació o queixa en cas d'incompliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

A més, l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols ofereix mecanismes de participació pel desenvolupament i millora d'aquesta Carta de Serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions i queixes.

Canals per formalitzar la seva queixa, reclamació, proposta o suggeriment:

Presencialment a través d'una instància genèrica a l'Oficina d'Assistència a la Ciutadania: plaça Mercat 1 d'Octubre, 6-8, 17220 Sant Feliu de Guíxols.

Telemàticament a través de la Seu Electrònica:

https://ciutadania.guixols.cat/tramit/Suggeriments-propostes-i-queixes_56

Per correu electrònic arxiu@guixols.cat, indicant clarament les circumstàncies que originen la queixa o el suggeriment.

L'Àrea de Gestió Documental i Arxiu de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols es compromet a contestar tota reclamació, queixa o suggeriment feta formalment en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva presentació. La resposta es farà pel mateix canal en què s'ha comunicat.

Recomanacions per obtenir un bon servei

Utilitzeu els canals recomanats per poder accedir o sol·licitar cadascun dels serveis.

Consulteu qualsevol dubte a l'adreça de correu arxiu@guixols.cat o al telèfon 972 32 25 93.



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

Quan els usuaris i usuàries considerin que s'ha incomplert algun dels compromisos assumits, podran adreçar una reclamació per escrit, 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.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.



Seguiment i avaluació

Com a garantia que es realitzarà un seguiment sobre els compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis vers les persones usuàries de l'Àrea de Gestió Documental i Arxiu de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols, la valoració s'inclourà a la memòria anual de l'Àrea, que és un document públic.

A partir de la valoració del compliment de compromisos:

1. Es prioritzarà la revisió dels casos en què no s'hagin assolit els compromisos, per mirar d'assolir-los durant l'annualitat següent.
2. Es revisaran els resultats positius i s'estudiarà la manera de millorar el nostre compromís.



Règim econòmic

A Catalunya, d'acord amb la normativa vigent, reguladora de les cartes de serveis:

- Les cartes de serveis tenen com a objectiu garantir un nivell de qualitat i millorar l'atenció als usuaris, però no són contractes vinculants en termes econòmics.
- No s'estableixen compensacions econòmiques automàtiques ni indemnitzacions per als usuaris en cas d'incompliment. Incorporen mecanismes de reclamació queixa o suggeriment.