



L'arxiu és un servei especialitzat en l'organització, gestió, tractament, conservació i difusió dels documents que l'Ajuntament de Palafolls ha generat o rebut en l'exercici de les activitats i funcions que li són pròpies.

Dades del servei

1

Servei d'arxiu municipal

Plaça Major, 11. Palafolls.
Tel. 937 62 00 43
Correu: plf.arxiu@palafolls.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores
Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any
Responsable: Tècnic/a d'arxiu

2

A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a la ciutadania i a totes les persones que tinguin interès en la història i recerca d'informació relacionada amb el municipi o l'Ajuntament.

3

Què fem?

Garantim l'accés a la informació pública, d'acord amb la normativa vigent.

Impulsem el compliment de la transparència.

Mantenim el sistema de gestió documental.

Protegim les dades personals.

Fomentem la conservació del patrimoni documental palafollenc.

Elaborem la revista de recerca i patrimoni municipal "Vilelles".

Col·laborem amb l'arxiu comarcal del Maresme i els arxius dels municipis propers.

Fomentem la recerca i la investigació històrica.

Realitzem activitats de difusió patrimonial.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Què oferim?

4

- Gestionar, organitzar, custodiar, conservar i posar a l'abast de la ciutadania i de la pròpia administració la documentació que custodia.
- Assistir l'Ajuntament en la seva tasca diària en la gestió de la informació.
- Promoure la transparència i l'accés a la informació pública, amb la protecció dels drets de la ciutadania.
- Assessorar en matèria de gestió documental i arxivística, transparència, patrimoni i protecció de dades.
- Elaborar i facilitar la consulta dels instruments de descripció (catàlegs, inventaris, etc.) i bases de dades de fotografies i d'informació local.
- Assessorar i donar suport a persones investigadores i estudiants en la recerca d'informació i la documentació que custodia.
- Vetllar per la conservació del patrimoni documental local i tractar i preservar els documents procedents de donacions fetes per persones particulars i entitats.
- Promoure la difusió dels seus fons i el coneixement del passat i del present a través de diferents activitats (exposicions, edició de publicacions, tallers, etc.)
- Oferir visites guiades concertades i tallers per a grups escolars.
- Facilitar la consulta de documentació original, de l'hemeroteca, de la biblioteca auxiliar i del fons fotogràfic.
- Reproduir documents de l'arxiu, segons les taxes municipals.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



El nostre compromís

5

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Garantir un accés a la documentació, tenint en compte les limitacions de la normativa vigent.
- Afavorir la projecció del municipi en termes de coneixement històric i cultural.
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Treballar per la qualitat, transparència i veracitat de la informació.
- Atendre les sol·licituds de préstec en el termini màxim de 2 hores des de la formalització de la petició en el 95% dels casos.
- Atendre les sol·licituds d'informació pública en els terminis que estableix la normativa vigent.
- Garantir la transparència administrativa.
- Vetllar per la protecció de dades de caràcter personal.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça plf.arxiu@palafolls.cat en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Avaluació del servei

6

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació. <https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



7

Drets de la ciutadania

- Accedir a la informació pública.
- Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Obtenir informació sobre les actuacions municipals vinculades amb el servei.
- Sol·licitar visites presencials i ser atesos/es pels serveis tècnics i els càrrecs electes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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 seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb allò que disposen les lleis i quan es sol·liciti la col·laboració de caràcter voluntari de la ciutadania.





8

Deures de la ciutadania

- Tenir cura i respectar els documents, mantenir la seva integritat i l'ordre intern dels expedients.
- Respectar les indicacions del personal de l'arxiu relatives al compliment en matèria de protecció de dades i propietat intel·lectual.
- Respectar els drets morals, d'explotació i d'autoria del fons fotogràfic de l'arxiu.
- Citar les referències dels documents seguint les indicacions del personal de l'arxiu.
- Presentar la documentació requerida pels serveis tècnics per poder tramitar els expedients.
- Respectar els horaris i els terminis fixats per a convocatòries i citacions.
- Utilitzar els serveis públics municipals i accedir-hi segons les normes aplicables.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Llegir i comprendre allò que signeu.
- Satisfer les taxes per a l'obtenció de còpies.

9

Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També el podeu realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



10

Ajudeu-nos a millorar

- Comuniqueu al servei qualsevol incidència o anomalia que considereu que pugui afectar el servei.
- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Respecteu l'ordre i els criteris d'atenció que estableixi el servei.
- Procureu mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a les nostres dependències.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



11

Normativa de referència

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei 9/ 1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol d'arxius i gestió documental.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- 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.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



11

- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març de 2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.
- Decret 190/2009, de 9 de desembre, dels requisits dels arxius del Sistema d'Arxius de Catalunya, del procediment d'integració i del Registre d'Arxius de Catalunya.
- Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital.
- Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.
- Ordres, acords i resolucions de la Comissió nacional d'accés, avaluació i tria documental de Catalunya.
- Reglament de l'Arxiu Municipal de Palafolls.
- Ordenances vigents.

12

Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls