

Nom servei	Arxiu Municipal
Presentació	L'Arxiu municipal de l'Ajuntament de Castelldefels constitueix l'eix vertebrador del sistema de la gestió documental municipal. Té com a funció custodiar la documentació per a garantir la seva conservació, facilitar-ne l'accés i promoure la difusió dels fons documentals que hi són preservats. Aquesta tasca contribueix a garantir la legalitat, la transparència i la democràcia en totes les actuacions públiques. L'arxiu és el servei de l'administració municipal, encarregat d'obrir a la ciutadania i a la resta de l'administració els fons documentals. Mitjançant la millora contínua dels processos i l'ús de les tecnologies de la informació ofereix serveis de qualitat, propers i personalitzats, per satisfer les necessitats i aspiracions de la ciutadania i fomentar la seva participació. Des del servei s'organitza, tutela, descriu, conserva, classifica i difon la documentació produïda i rebuda per l'Ajuntament de Castelldefels o per altres fons de particulars, empreses o entitats del municipi. L'arxiu és un centre de recerca i consulta sobre la història del municipi de Castelldefels. L'arxiu conserva documentació datada des del s.XVI, com el pergamí de 1588, fins a l'actualitat. Aquests documents es troben en diferents formats: paper, fotografia, vídeo, documentació gràfica o plànols, cartells, llibres, CD i d'altres que configuren el patrimoni documental de Castelldefels. Una gran quantitat del fons documental municipal es troba digitalitzat o en vies de digitalització.
Serveis que es presten	Atenció ciutadana: - Assessorament a la ciutadania en les seves consultes. - Organització de visites guiades per a grups. - Suport a les recerques realitzades per estudiants, investigadors i professionals. - Difusió dels documents a través d'exposicions, xerrades, jornades de portes obertes i d'altres activitats. - Obtenció de còpies de documents de l'Arxiu, en format paper i/o digital. - Custòdia de documentació de fons patrimonials per garantir-ne la conservació i difusió. - Suport a la gestió documental de la resta de serveis municipals i del sector públic local.
Responsables del servei	Secretari/a Municipal Arxiver Municipal: Juan José Vas Rafael JuanJose.Vas@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església s/n – Edifici Històric, planta baixa.

	Telefònic: 936 651 150 (ext. 1021) Atenció presencial (cita prèvia): Dilluns, dimecres i divendres - 9 a 14.30 h. Dimarts i dijous - 9 a 14.30 h i 16 a 18.30 h. Consulteu horaris de l'estiu i del Nadal. Correu electrònic del Servei: arxiu@castelldefels.org Telemàtic (Seu electrònica): Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Catàleg de tràmits (Arxiu)
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït. L'emissió de còpies en paper comportarà l'abonament de la taxa prevista en les Ordenances fiscals vigents (Ordenança fiscal núm. 9 reguladora de la Taxa per expedició de distintius o documents administratius).
Web	Arxiu municipal de Castelldefels
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • 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 seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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). • 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 que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

	- Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: - 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. - Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. - Respectar l'ordre d'atenció. - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	- Atendre les peticions de documentació i consultes rebudes en un termini de 5 dies hàbils, excepte en període d'estiu o Nadal. - Dur a terme activitats de difusió durant tot l'any.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	- Percentatge de peticions de consulta ateses respecte a les rebudes. - Percentatge de peticions ateses dins del termini màxim de 5 dies (excepte en període d'estiu o Nadal). - Nombre d'activitats de difusió realitzades. - Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). - Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).

	Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català. Reglament de l'Arxiu municipal de Castelldefels
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	  