



Carta de Servicios
Concejalía de Cultura – Excmo. Ayuntamiento de Mula

Presentación

El Archivo Municipal está conformado por la documentación generada y conservada por el Ayuntamiento de Mula desde el año 1244, fecha en la que la ciudad se incorpora a la Corona de Castilla y se crea su concejo o ayuntamiento. Dotado de una doble naturaleza, por un lado es un servicio necesario para la gestión administrativa de la propia Administración Local, y por otro existe en él una vocación de satisfacer las necesidades culturales, de información e investigación de los ciudadanos, a los que pone a su disposición el rico patrimonio documental que atesora. Se encuentra encuadrado dentro del Servicio de Archivo y Biblioteca.

Localización

Biblioteca Pública Municipal de Mula
Plaza del Hospital s/n, 30170, Mula (Murcia)
Teléfono: 968 66 07 07
biblio@aytomula.es
biblio2@aytomula.es
Ubicación en mapa [hay que ponerla]

Legislación aplicable

--Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>

--Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12534>

--Ley 6/1990, de 11 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Región de Murcia
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1990-16904>



--Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750>

--Reglamento del Archivo Municipal de Mula, aprobado por el Ayuntamiento Pleno (28/01/2021).

Sistemas de participación

Los ciudadanos pueden presentar sus sugerencias y peticiones a través de los correos electrónicos:

biblio@aytomula.es

biblio2@aytomula.es

Servicios prestados, compromisos e indicadores evaluables. Resultados evaluación 2021

Consulta de documentos en sala		
1	Compromiso de calidad	Se atenderán de forma inmediata y por orden de recepción, resolviéndose en el plazo máximo de 30 minutos. El personal orientará, a petición del usuario, la manera de rellenar la solicitud y demás impresos. Cumplido en un 95%

Atención de consultas no presenciales		
2	Compromiso de calidad	Las consultas telefónicas se atenderán en un plazo máximo de 48 horas; las recibidas a través de correo electrónico o postal se responderán en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción. Cumplido en un 95 %

Reproducción de documentos.		
3	Compromiso de calidad	Las peticiones de reproducción serán atendidas en un plazo máximo de 48 horas, excepto copias cuyo elevado número exija al personal aplazar el trabajo, en cuyo caso no podrá exceder de diez días. Siempre que sea posible, se permitirá la



		fotografía de los documentos por parte de los interesados. No se reproducirán aquellos documentos que ya lo hayan sido y se encuentren a disposición de los usuarios a través de internet u otros medios. Cumplido en un 90%
--	--	--

Visitas al Archivo		
4	Compromiso de calidad	Las peticiones de visitas se atenderán inmediatamente por teléfono, siempre que sea posible, y se les dará fecha con una semana de antelación. Cumplido un 100%

Documentos e información no pertenecientes a este archivo		
5	Compromiso de calidad	Se orientará al usuario en la ubicación de documentos ubicados en otros archivos, indicándole el lugar donde se pueden encontrar y posibles alternativas que le ofrezcan información útil para el caso. Cumplido un 100%

Derechos y deberes de los usuarios

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Acceder de forma libre y gratuita a todos los servicios, salvo los que se pudiesen establecer por estar sujetos a tasa.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica de manera presencial, telefónica o telemática.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener la información de manera eficaz y rápida.
- Conocer la identidad del personal empleado público que le atiende.
- Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios y recursos.
- Tener acceso a la normativa específica que regula el servicio de Archivo.
- Preservar sus datos personales con la garantía establecida en la Ley.

Obligaciones:



- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto y la tolerancia con las demás personas usuarias, así como con el personal que presta los servicios.
- Respetar tanto la integridad y la conservación de la documentación utilizada como de las instalaciones del Archivo.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios del Archivo y, en especial, las normas que se dicten para la consulta de documentos.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no esté autorizado acceder.
- Identificarse la persona usuaria, con el correspondiente carné, para hacer uso de los recursos de la Biblioteca.