

---

CONSELL  
COMARCAL DE LA  
CONCA DE BARBERÀ



CARTA DE SERVEIS  
2017-2019

---



# Presentació

[El Consell Comarcal de la Conca de Barberà, vol implantar diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat, amb la finalitat d'assolir els seus objectius i acomplir les seves expectatives amb els ajuntaments de la comarca i de la seva ciutadania.

Un d'aquests instruments centrat en la satisfacció de la prestació dels serveis tant als ajuntaments com al ciutadà, és la CARTA DE SERVEIS.

Una **CARTA DE SERVEIS** és un document que descriu els tipus de serveis que ofereix una determinada administració pública.

Per això, el Consell Comarcal aposta per elaborar-la dins els àmbits de la seva competència, com part d'una estratègia per fer més efectiva la seva actuació i permetre'n la interacció amb els ens locals i la ciutadania.

El document tipifica aquests serveis de forma explícita a més, es considera una eina de gestió de qualitat a fi de convertir un procés en un estat operatiu.

De la mateixa manera, suposa un acord entre l'administració i la ciutadania, amb l'objectiu de satisfer les seves necessitats i expectatives. ]

# BENESTAR SOCIAL

## Serveis socials bàsics

- Atenció a les persones
- Serveis d'atenció domiciliària
- Servei de transport adaptat
- Servei de Teleassistència domiciliària
- Ajuts individuals per a l'adquisició de llibres i material escolar, assistència a les llars d'infants i a menjadors escolars.
- Servei de menjador social.
- Banc d'ajuts tècnics (aparells de suport per a l'autonomia personal)
- Prestacions econòmiques d'urgència social
- Servei d'atenció diürna per a infants i adolescents
- Servei de suport als familiars cuidadors/res de persones amb dependència (escola comarcal de cuidadors)
- Servei residencial d'estada limitada (servei d'acolliment d'urgència)
- Oficina d'Afers Socials i Famílies: informar i efectuar tràmits sobre les prestacions existents en matèria de benestar social i família que facilita la Generalitat.

## Servei d'informació i atenció a les dones (SIAD)

- Atenció a les persones: informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones
- Actuacions de sensibilització en matèria d'igualtat de gènere

## Pla d'Inclusió Social de la Conca de Barberà (PLIS)

- Observatori social
- Suport en el disseny i desenvolupament d'accions comunitàries per afavorir la inclusió social.

## Nova Ciutadania

- Servei d'acollida
- Assessorament en matèria d'estrangeria (OCAME)

## Accions comunitàries i de participació ciutadana per a la inclusió

- Consell Consultiu Comarcal de la Gent Gran
- Consell Comarcal de la Dona
- Taula comarcal d'atenció a la infància i l'adolescència
- Actuacions formatives per a infants i adolescents sobre el respecte a la diferència i de prevenció de l'assetjament escolar
- Trobades interculturals
- Sessions formatives de coneixement de la societat catalana i de llengua catalana per a nouvinguts

## CULTURA

- Concessió dels Premis comarcals
- Declaracions de Béns Culturals d'Interès Local (BCIL)
- Organització dels Premis Aires de la Conca de recerca comarcal
- Base de dades de patrimoni arquitectònic
- Servei de Publicacions

## JOVENTUT

### Arrelament

- Assistència tècnica municipal en matèria de Joventut
- Suport al món associatiu
- Formació en el lleure
- Impuls de les activitats artístiques i creatives
- Activitats de lleure educatiu

### Salut

- Control de les instal·lacions juvenils i de les activitats de lleure amb joves
- Promoció salut juvenil
- Servei de transport nocturn a les activitats lúdiques

### Ocupació i orientació laboral jove

- Servei d'impuls del programa Garantia Juvenil a Catalunya
- Promoció de l'ocupació laboral dels joves
- Orientació laboral juvenil

### Orientació educativa

- Servei d'orientació educativa

## ENSENYAMENT

- Gestió del transport escolar obligatori i no obligatori
- Gestió dels menjadors escolars
- Programa d'activitats escolars
- Concessió de beques menjador escolar
- Concessió d'ajuts individuals per al desplaçament a centres educatius

## HABITATGE

- Gestió de la Borsa Habitatge
- Tramitació cèdules de 2a. Ocupació
- Tramitació dels ajuts al lloguer i tramitació de prestacions d'urgència especial
- Tramitació d'ajuts per a la rehabilitació d'habitatges.
- Certificats cadastrals

## MOBILITAT

- Servei de transport comarcal de viatgers

# MEDI AMBIENT

## **Servei de recollida de residus municipals**

- Servei de recollida i transport de les fraccions de residus: rebuig, matèria orgànica, paper, envasos i vidre.
- Servei de recollida de cartró comercial porta a porta.
- Servei de recollida de voluminosos
- Servei de recollida d'envasos a grans productors porta a porta
- Servei de recollida de residus especials en perruqueries.
- Servei de deixalleries
- Servei de deixalleria mòbil, caixa de voluminosos i reciclamòbil
- Servei de recollida de vehicles abandonats.
- Servei de neteja viària municipal

## **Servei de tractament de residus municipals**

- Gestió del dipòsit controlat.
- Gestió de la planta de compostatge
- Gestió d'una planta de tractament de fracció vegetal.

## **Servei de sanejament**

- Gestió dels sistemes de sanejament de la comarca:
- Servei d'inspecció i control dels establiments connectats als sistemes de sanejament.

## **Educació ambiental**

- Execució del Pla anual d'activitats d'educació ambiental adreçat als centres escolars, grans productors i ciutadans.

## **Servei de runes de la construcció**

- Gestió de la planta de transferència de runes de la construcció.

## **Assistència energètica municipal**

- Redacció d'Informes d'eficiència energètica
- Assistència en la redacció del PAES

## **Sistema de gestió ambiental**

- Manteniment del Sistema de gestió ambiental dels ajuntaments i del Consell Comarca. Certificat EMAS

# TURISME

## Promoció turística

- Actuacions de promoció i dinamització turística
- Edició de material turístic promocional
- Foment de la creació de paquets turístics per a la venda de majoristes de viatges
- Campanya de difusió de les activitats locals des de les webs i xarxes socials de turisme
- Participació en fires locals i comarcals
- Coordinació de la Comissió de promoció turística de la Conca de Barberà
- Coordinació de les oficines de turisme de la comarca
- Gestió de l'Oficina Comarcal turisme
- Reforma, senyalització i millora de les infraestructures de senders comarcals

## Assistència tècnica als municipis

- Definició de plans estratègics de turisme municipals
- Actuacions de suport en l'elaboració de material turístic
- Proposta i execució de millora dels apartats de turisme dels webs municipals
- Diagnosi i descripció dels recorreguts en GPS de noves rutes de senderisme
- Coordinació del projecte intermunicipal de Destinació de Turisme Familiar Muntanyes de Prades
- Gestió de les xarxes socials municipals
- Posada en valor dels actius turístics diferencials dels municipis a partir d'actuacions de promoció específiques

## Gestió de La Ruta del Cister

- Edició de material promocional
- Campanyes de publicitat a mitjans de comunicació específics
- Central de reserves de La Ruta del Cister
- Organització de viatges de periodistes i turoperadors al territori
- Coordinació de la Comissió del GR175 La Ruta del Cister
- Gestió del Programa Carnet 6T
- Reforma, senyalització i millora de les infraestructures de senyalització del GR175 La Ruta del Cister
- Participació en fires nacionals i workshops específics de turisme

## Paisatge

- Jornades del paisatge
- Exposició "Les Unitats del paisatge"
- Redacció de la Carta del paisatge

# CONSUM

## Oficina comarcal de consum

- Informació als usuaris
- Tramitació de reclamacions, queixes, denúncies i arbitratge
- Curs de manipulador d'aliments
- Xerrades de temàtiques d'interès per al consumidor.

# PROMOCIÓ ECONÒMICA

## Servei de suport a l'ocupació

- Formació per aturats
- Especialitats homologades per Concactiva per a la realització de cursos per aturats:

### Administració i gestió

- Anglès: Atenció al públic
- Anglès financer
- Alemany: Atenció al públic
- Francès: atenció al públic
- Operacions auxiliars i de serveis administratius i generals
- Activitats de gestió administrativa
- Operacions auxiliars d'enregistrament i tractament de dades i documents
- Creació i gestió de microempreses

### Informàtica i comunicacions

- Tècnic en programari ofimàtic
- Confecció i publicació de pàgines web
- Administració de bases de dades
- Disseny de pàgina web

### Hostaleria i turisme

- Operacions bàsiques de cuina
- Operacions bàsiques de pastisseria
- Operacions bàsiques de càtering
- Cuina
- Promoció turística local i informació al visitant
- Tècnic en informació turística
- Venda de productes turístics
- Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments

### Indústria alimentària

- Operacions auxiliars d'elaboració a la indústria alimentària
- Elaboració de vins i licors

## Formació i Ocupació per la inserció laboral

- Gestió de programes d'orientació laboral
- Gestió de programes d'inserció laboral
- Gestió de programes d'ocupació
- Gestió de programes mixtes de formació i ocupació
- Gestió de programes de garantia juvenil

## Treball i Formació a la Conca de Barberà

- Gestió d'accions d'experiència laboral i accions de formació adreçades a persones en situació d'atur no perceptores de prestació i/o subsidi per desocupació
- Gestió d'accions d'experiència laboral i accions de formació adreçades a persones en situació d'atur beneficiàries de la Renda Mínima d'Inserció (PRMI)

## Agència de Col·locació acreditada pel SOC

- Intermediació laboral, posant en contacte als treballadors/es que cerquen una feina amb les empreses/aris que necessiten incorporar professionals.

## Servei de Borsa Treball

- Intersecció entre oferta i demanda d'ocupació

## Servei de suport a l'empresa

- Gestió del Viver d'empreses i Centre de Negocis Concactiva
- Incubadora d'empreses en despatxos cedits per iniciar i consolidar activitat empresarial.

## Gestió del Viver Comarcal de Celleristes

- Incubadora d'empreses especialitzada en l'elaboració i comercialització de vins



### **Gestió del Viver Agroalimentari EspaiCuina Conca de Barberà**

- Incubadora d'empreses especialitzada en el sector agroalimentari

### **Gestió del Viver de Cavistes**

- Incubadora d'empreses especialitzada en l'elaboració i comercialització de cava

### **Xarxa de Vivers de la Conca de Barberà**

- Identificació, anàlisi i prospecció de Vivers especialitzats rurals

### **Servei de creació d'empreses**

- Assessorament a emprenedors en l'elaboració del pla d'empresa, cerca de finançament i ajuda a la tramitació de subvencions.

### **Servei de consolidació d'empreses**

- Assessorament per la consolidació, internacionalització, organització de jornades formatives, networking i establiment de xarxa per empreses.

### **Servei de Coworking**

- Allotjament empresarial en espai compartit

### **Servei Reempresa**

- Assessorament en el mercat de compravenda de petites i mitjanes empreses de Catalunya a la Conca de Barberà

### **Servei de cessió d'aules de formació i espais**

- Cessió d'aules de formació i sales de reunions

### **Col·laboració Associacions Professionals de la Conca de Barberà**

- Secretaria tècnica i col·laboració en la gestió pressupostaria, gestió financera,
- Gestió dels projectes de les associacions de professionals

### **Formació Contínua**

- Tramitació i gestió de les activitats formatives per a treballadors

### **Punt de promoció de productes agroalimentaris de la Conca de Barberà**

- Promoció de productes agroalimentaris locals de la Conca de Barberà a VinumConca

### **Desenvolupament local, rural i suport als ajuntaments**

- Servei d'assistència tècnica als ajuntaments
- Suport als ajuntaments en matèria de promoció econòmica i desenvolupament local

### **Servei d'embelliment i millora dels espais públics municipals**

- Gestió i coordinació de les brigades comarcals de suport als municipis

### **Servei de planificació estratègica local**

- Gestió i planificació estratègica comarcal i local i execució de programes específics

### **Projectes i serveis**

- Cerca, anàlisi i desenvolupament de programes i projectes de suport als ajuntaments i territori en matèria de promoció econòmica i desenvolupament local

# ASSISTÈNCIA TÈCNICA MUNICIPAL

## Servei d'assistència urbanística municipal

### Assistència tècnica municipal

- Redacció de projectes d'edificació i instal·lacions de serveis de titularitat municipal.
- Estudis previs per a la redacció de projectes i serveis de titularitat municipal
- Redacció d'avantprojectes d'edificació i d'instal·lacions i serveis de titularitat municipal
- Refós de projectes o avantprojectes
- Assessorament i informes tècnics: sobre l'estat, la conservació i el manteniment d'edificació i instal·lacions i equipaments públics de titularitat municipal.
- Assessorament i informes tècnics: assistència a les meses de contractació
- Assessorament en projectes de mapes de zonificació acústica del municipi.
- Assessorament en projectes de mapes de zonificació de contaminació lumínica.
- Redacció de projectes de legalització d'instal·lacions (elèctriques i d'altres)
- Redacció de projectes d'activitats
- Redacció de projectes d'ordenació d'espais públics
- Modificacions puntuals de planejament promoguts pels ajuntaments
- Actualització del registre d'expedients d'activitats municipals
- Assistència tècnica en matèria de contaminació acústica: amb mesuraments acústics.
- Tramitació de permisos d'abocament d'aigües residuals d'activitats en els casos que és competència municipal.
- Assistència tècnica associada als Plans d'autoprotecció d'activitats municipals
- Medi Ambient: Assessorament tècnic en aspectes ambientals puntuals.

- Avaluació ambiental d'urbanisme: informe ambiental preliminar(IAP per a l'avanç del pla) i assessorament ambiental durant la tramitació
- Avaluació ambiental d'urbanisme: informe de sostenibilitat ambiental (ISA per a l'aprovació inicial) i assessorament ambiental durant la tramitació.
- Avaluació ambiental d'urbanisme: proposta de memòria ambiental (per a l'aprovació provisional) i memòria ambiental i assessorament ambiental durant la tramitació.
- Vectors ambientals: Assistència tècnica en matèria de contaminació atmosfèrica.
- Vectors ambientals: Assistència tècnica en gestió de residus.
- Medi Ambient: Assistència tècnica per l'avaluació d'impacte ambiental.

### Ponència ambiental

- Informe d'activitats ambientals

### Assistència informàtica municipal

- Servei de suport informàtic: software, hardware i còpies de seguretat.
- Servei d'assessorament, implantació i ús de les eines d'administració electrònica
- Manteniment de webs municipals
- Tramitació de certificats digitals (CATcert/ Idcat)
- Centre homologat per a l'obtenció del certificat acTIC

## ARXIU COMARCAL

- Gestió, conservació i difusió del patrimoni documental de la comarca. (Administració de la Generalitat, administració local i fons privats).
- Informació i assessorament documental i bibliogràfica als ciutadans

## SERVEI DE CATALÀ

- Assessorament lingüístic a organismes, entitats, empreses i ciutadans.
- Cursos de català per adults
- Promoció de l'ús de la llengua

## DRETS I DEURES DELS CIUTADANS EN LES SEVES RELACIONS AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

### DRETS DELS CIUTADANS

*Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.***

L'article 13 de la Llei 39/2015 estableix com a drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques:

- a) A **comunicar-se** amb les administracions públiques a través d'un **punt d'accés general electrònic** de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'**ús de mitjans electrònics** en les seves relacions amb les administracions públiques.
- c) A utilitzar i ser atès en qualsevol de les dues **llengües oficials** a Catalunya
- d) A l'**accés a la informació pública**, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
- e) A **ser atès de manera correcta i en igualtat de condicions sense cap tipus de discriminació** per raó de sexe, llengua raça religió condició social nacionalitat origen o opinió.

f) A **exigir les responsabilitats** de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.

g) A **obtenir i utilitzar** els mitjans d'identificació i **signatura electrònica** que preveu aquesta Llei.

h) A la **protecció de dades de caràcter personal**, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

i) Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en els quals sigui part i ser informat dels drets que l'assisteixen en els diferents procediments.

Dret a formular al·legacions

i) Qualsevol altres que els reconeguin la Constitució i les lleis.

## DEURES DELS CIUTADANS

*D'acord amb el que disposen els articles 14, 18, i 19 de la Llei 39/2015:*

1. Les persones **han de col·laborar amb l'Administració** en els termes que prevegi la llei que sigui aplicable en cada cas i, a manca de previsió expressa, han de facilitar a l'Administració els informes, inspeccions i altres actes d'investigació que requereixin per exercir les seves competències, llevat que la revelació de la informació sol·licitada per l'Administració atempti contra l'honor, la intimitat personal o familiar o suposi la comunicació de dades confidencials de tercers de les quals tinguin coneixement per la prestació de serveis professionals de diagnòstic, assessorament o defensa, sense perjudici del que disposi la legislació en matèria de blanqueig de capitals i finançament d'activitats terroristes.
2. Els interessats en un procediment que coneguin dades que permetin identificar altres interessats que no hagin comparegut en el procediment tenen el deure de proporcionar-les a l'Administració actuant.
3. La compareixença de les persones davant les oficines públiques, ja sigui presencialment o per mitjans electrònics, només és obligatòria quan així ho prevegi una norma amb rang de llei.
4. **Estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics** amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, els subjectes següents:
  - a) Les **persones jurídiques**.
  - b) Les **entitats sense personalitat jurídica**.
  - c) Els **qui exerceixin una activitat professional** per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - d) **Els qui representin un interessat** que estigui **obligat a relacionar-se electrònicament** amb l'Administració.
  - e) **Els empleats de les administracions públiques** per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada Administració.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI

Els ciutadans i usuaris podran col·laborar en la prestació del servei a través dels medis següents:

- Responent les enquestes que us farem sobre la qualitat del servei
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients
- Fent-nos saber al més aviat possible les errades que detecteu.
- Comunicant-nos els vostre canvis de domicili.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres
- Adreçant-vos a qualsevol de les nostres oficines:

### Palau Alenyà (Seu central)

C/ St. Josep, 18  
43400 MONTBLANC  
Tel.: 977/86 12 32  
Fax.: 977/86 24 24

#### **Horari d'atenció al públic:**

De dilluns a divendres: de 9h a 14 h  
Dilluns tarda: de 16h a 19h  
Dimecres tarda: de 16h a 18h  
(Tancat des del 24/06 fins el 12/09)  
Agost: de 9h a 14 h

Per correu electrònic [cccb@concadebarbera.cat](mailto:cccb@concadebarbera.cat)

### OFICINA DE SERVEIS DE SANTA COLOMA DE QUERALT

Pl. pati del Castell, 4, (bx. Castell)  
43420 SANTA COLOMA DE QUERALT  
Tel: 977 88.04.78

#### **Horari d'atenció al públic:**

De dilluns a divendres de 9 h a 14 h  
Dilluns tarda de 16 h a 18.30 h  
(Estiu tancat)

### CENTRE D'INICIATIVES EMPRESARIALS, CONCACTIVA

C/ Daroca, 1 43400 Montblanc  
Tel.: 977 861 338 Fax: 977 860 334  
[www.concactiva.cat](http://www.concactiva.cat) e-mail: info@concactiva.cat

## SERVEIS DEL CONSELL COMARCAL (D'ATENCIÓ AL PÚBLIC)

### Oficina Comarcal de Consum

e-mail: [consumconca@concadebarbera.cat](mailto:consumconca@concadebarbera.cat)

#### **Horari d'atenció al públic:**

Divendres de 9h a 14h

### Servei Comarcal de Català

#### **Horari d'atenció al públic:**

Dilluns i dimecres de 8.30h a 14h  
i de 15.30h a 19h  
Dimarts, dijous i divendres de 8.30h a 15h

### OCAME (Oficina Comarcal d'assessorament en matèria d'estrangeria)

#### **Horari d'atenció al públic:**

(hores concertades)  
e-mail: [ocame@concadebarbera.cat](mailto:ocame@concadebarbera.cat)

### SIAD

#### **Horari d'atenció al públic:**

(hores concertades)  
e-mail: [siad@concadebarbera.cat](mailto:siad@concadebarbera.cat)

### OAC de Benestar Social

(Oficina d'Atenció al Ciutadà)  
Horari d'atenció al públic: Hores concertades  
e-mail: [oac@concadebarbera.cat](mailto:oac@concadebarbera.cat)

### BORSA D'HABITATGE

C/ Daroca, 1  
Horari: matins de 9h a 14h  
Tardes: dilluns - cita prèvia

