

# Carta de Serveis



Carta de Serveis

Consell Comarcal del Baix Ebre

*Actualitzada desembre 2022*

Carta de Serveis

## 1. SERVEIS A LES PERSONES

**Vicepresidenta de l'àrea:** Rosalia Pegueroles Gisbert

**Consellera comarcal Serveis Socials:** Laura Fabra Verge

**Àmbits de l'àrea:** Són el conjunt coordinat de serveis personals, establiments, prestacions econòmiques i activitats generals de prevenció, atenció i promoció social, orientats a l'assoliment de la participació de tota la ciutadania en els beneficis de la vida social. Serveis Socials, referents comunitaris de dependència, persones nouvingudes, feminismes, Diversitat sexual i de gènere, SIAD, SAI LGTBI, gent gran, serveis de transport adaptat, l'atenció a la infància i a l'adolescència i la gestió d'acolliments i adopcions.

**Destinatari:** Ciutadania

**Recursos humans:** Coordinació, treballadors socials, educadors socials i suport administratiu

**Recursos financers:** Generalitat de Catalunya i aportacions dels ajuntaments.

**Serveis:**

*\*Els serveis s'ofereixen a tots els municipis de la comarca, a excepció de Tortosa*

- **Serveis Socials**

**Responsable tècnic:** Josep Miralles **Contacte:** [jmiralles@baixebre.cat](mailto:jmiralles@baixebre.cat)

- Servei d'Ajuda a Domicili
- Servei de les tecnologies de suport i cura
- Servei de transport adaptat
- Sistema de resposta urgent per a dones que es troben en situació de violència i els seus fills i filles
- Persones amb dependència
- Ajuts d'urgència social
- Banc d'Ajudes Tècniques
- Targeta Solidària
- Excedents alimentaris
- Servei de mediació
- SAI LGTBI
- SIAD
- SIS
- SOAF
- Consells Consultius
- Projecte Sostre 360

**Compromisos:**

- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencialment com telefònicament.
- Donar respostes àgils i segures a la ciutadania.
- Gestió dels expedients de forma acurada i d'acord amb dret.
- Treballar amb l'estricta compliment de la normativa vigent.
- Fomentar la participació ciutadana.
- Actualitzar totes les vies de comunicació amb la ciutadania i donar visibilitat de totes les accions que es porten a terme.

## 2. ACTIVACIÓ ECONÒMICA

**Vicepresident de l'àrea:** Ivan Garcia Maigi

**Conseller comarcal de Promoció Econòmica:** Roger Avinyó Martí

**Conseller comarcal de Comerç i Consum:** Eladi Galbe Mauri

**Conseller comarcal viver d'empreses:** Josep Antoni Navarro Serra

**Responsable tècnic:** Josep Luque. **Contacte:** josep.luque@baixebre.cat

**Àmbit de l'àrea:** L'Àrea d'Activació Econòmica i Ocupació del Consell Comarcal del Baix Ebre ofereix a persones i empreses de la comarca un ampli ventall de serveis amb l'objectiu d'impulsar l'economia i crear llocs de treball.

Pel que fa a les persones els serveis que dona l'ens comarcal s'estructuren en l'acompanyament en la recerca de feina (plans d'atenció personalitzats, recursos formatius i currículum per competències), la formació (certificats de professionalitat, formació professional i microcàpsules formatives) i la borsa d'ofertes de feina, que connecta persones i empreses.

Pel que fa als serveis a les empreses s'estructuren en el suport a l'activitat econòmica, suport a la creació de noves empreses, suport al sector turístic i acompanyament en el procés de contractació. D'aquesta manera, des del Consell Comarcal, a través del projecte Baix Ebre Avant o de l'empresa Baix Ebre Innova, s'ofereix assessorament en la internacionalització de l'empresa, suport a la consolidació i el creixement empresarial, consultoria en finances, assessorament en control de gestió, consultoria en màrqueting online i off line, i seminaris de màrqueting digital, entre d'altres.

**Destinatari:** El teixit empresarial de la comarca, el sector públic, autònoms i ciutadania.

**Recursos humans:** Coordinació, personal tècnic i de suport administratiu

**Recursos financers:** Generalitat de Catalunya, Ministeri d'Economia, Diputació de Tarragona, recursos propis

### Serveis:

- Inserció laboral. Programa Treball i Formació.
- Programes ocupacionals.
- Dispositiu d'Inserció Sociolaboral del Baix Ebre.
- Servei d'orientació a perfils qualificats.
- Assessorament integral a microempreses i pimes.
- Viver d'empreses
- Premi Emprenedoria.
- Oficina comarcal d'atenció al consumidor.

### Compromisos

- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencialment com telefònicament
- Aconseguir que un 80% de les persones ateses a través del Dispositiu d'Inserció Sociolaboral del Baix Ebre s'insereixin al món laboral.
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats.

- Donar servei homogeni a tots els municipis de la comarca.
- Resoldre en el termini màxim de 30 dies les sol·licituds de lloguer d'espais al viver d'empreses.

## 3. TURISME

**Vicepresident de l'àrea i conseller comarcal de Turisme:** Francesc Vallespí Cerveto

**Consellera comarcal EbreTerra:** Laura Fabra Verge

**Responsable tècnica:** Roser Anguera. **Contacte:** ranguera@baixebre.cat

**Àmbit de l'àrea:** L'àrea de Turisme del Consell Comarcal ofereix un servei d'atenció personalitzada al turista, i gestió pròpia de l'oficina de turisme comarcal i del centre. L'objectiu és promoure i fomentar el turisme actiu, sostenible i de qualitat a la comarca.

Ebre Terra, és un centre turístic de promoció del Baix Ebre que acull l'Oficina Comarcal de Turisme, un espai museístic interactiu, aules de cuina, una botiga de producte local i diverses sales de conferències i exposicions. A més a més, és un punt de referència turística de la Reserva de la Biosfera, tant per als agents turístics locals, que hi troben espais de formació i debat, com per als visitants, que hi troben exposicions on es suggereixen experiències i es descobreixen paisatges, músiques i històries de les Terres de l'Ebre.

**Destinatari:** Ciutadania en general, turistes i ajuntaments de la comarca.

**Recursos humans:** Coordinació, personal tècnic i brigada de manteniment de la via verda

**Recursos financers:** Generalitat de Catalunya, Diputació de Tarragona, recursos propis

**Serveis:**

- Oficina de turisme comarcal i gestió tècnica d' Ebreterra, Centre d'Inspiració Turística
- Camí Natural de la Via Verda de la Val de Zafán
- Camí Natural de la Via Verda del Carrilet
- Camí Natural de l'Ebre: La unió amb el delta

**Compromisos**

- Manteniment correcte dels espais naturals Via Verda Val de Zafán i Carrilet de la Cava i la resta d'espais naturals que gestiona el Consell Comarcal.
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats, en català, castellà, anglès i francès.
- Esdevenir punt d'informació turística durant tot l'any i els caps de setmana del període comprès entre el 15 de juny i el 15 d'octubre.

## 4. TERRITORI

**Vicepresidenta de l'àrea:** Maria Cinta Llaó Llaó

**Conseller comarcal Obres i Serveis:** Antoni Gilabert Rodríguez

**Responsable tècnic:** Oriol Forgas. Contacte: [oriol.forgas@baixebre.cat](mailto:oriol.forgas@baixebre.cat)

**Àmbit de l'àrea:** Dins de l'Àrea de Territori, el Consell Comarcal del Baix Ebre disposa d'una Oficina Comarcal d'Habitatge. Aquesta gestiona diversos programes d'ajuda al lloguer, els quals depenen de l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, disposa d'un servei de borsa d'habitatge integrat en la Xarxa de Mediació per al Lloguer Social de la Generalitat, que ofereix avantatges tant a propietaris com a llogaters. Paral·lelament, l'ens comarcal també realitza mediació hipotecaria per a totes aquelles famílies que estan en risc de perdre el seu habitatge principal.

Entre d'altres serveis, el Consell Comarcal destina ajuts per a la millora de camins municipals, i elabora plans de protecció i autoprotecció civil.

El Consell Comarcal del Baix Ebre també treballa per fomentar la mancomunació de serveis públics i l'assistència als ajuntaments com un pas necessari i imprescindible per aprofundir entre les possibles sinèrgies entre ajuntaments, aprofitant economies d'escala i amb l'objectiu de reduir costos i millorar la qualitat dels serveis públics als ciutadans.

**Destinatari:** Ciutadania en general i ajuntaments de la comarca.

**Recursos humans:** Coordinació, tècnics homologats i suport administratiu.

**Recursos financers:** Generalitat de Catalunya, aplicació ordenança reguladora preus públics, Diputació de Tarragona i aportació dels Ajuntaments.

### Serveis:

- Assistència tècnica a ajuntaments i EMD
- Habitatge
- Obres i serveis
- Protecció Civil
- Assistència municipal en disciplina urbanística
- Brigada manteniment comarcal
- Gestió d'obres públiques supramunicipals
- Redacció plans d'autoprotecció

### Compromisos

- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencialment com telefònicament
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats.
- Donar servei homogeni a tots els municipis de la comarca.
- Donar servei en el termini màxim de tres mesos a les peticions d'assistència tècnica formulades per part dels ajuntaments.

## 5. ENSENYAMENT, CULTURA I JOVENTUT

**Vicepresident de l'àrea:** Francesc Vallespí Cerveto

**Conseller comarcal d'Ensenyament i Joventut:** David Poy Martínez

**Responsable tècnica Ensenyament:** Eva Blanch. Contacte: [eva.blanch@baixebre.cat](mailto:eva.blanch@baixebre.cat)

**Responsable tècnica Joventut:** Rosa Alegria. Contacte: [rosa.alegria@baixebre.cat](mailto:rosa.alegria@baixebre.cat)

**Responsable Arxiu:** Albert Curto. Contacte: [acurto@baixebre.cat](mailto:acurto@baixebre.cat)

**Àmbits de l'àrea:** El Consell Comarcal del Baix Ebre aposta per impulsar tots aquells sectors que aporten un valor afegit a la ciutadania de la comarca i a aquelles activitats que generen un plus per a les persones. I aquest és l'objectiu de l'àrea d'Ensenyament, Cultura, Joventut i Esports.

Tanmateix, cal destacar que el departament d'Ensenyament és un dels pilars de l'ens comarcal ja que gestiona de manera directa les diferents ajudes que s'atorguen als estudiants, centres escolars, AMPA i ajuntaments de la comarca.

Per altra banda, el departament de joventut aporta informació als joves de la comarca que presenten inquietuds davant d'una temàtica concreta i, anualment, convoca el premi Projecte Jove.

**Destinatari:** Alumnes dels centres escolars de la comarca, ajuntaments, entitats juvenils, associacions de pares i mares d'alumnes, titulars d'entitats juvenils.

**Recursos humans:** Coordinació, Tècnics homologats i suport administratiu.

**Recursos financers:** Generalitat de Catalunya, Diputació de Tarragona, aportació dels ajuntaments i recursos propis.

### Serveis:

#### • Ensenyament

- Servei de transport escolar
- Ajuts individuals de menjador
- Ajuts individuals de desplaçament
- Ajuts per l'adquisició de llibres escolars
- Ajuts per a l'assistència a lar d'infants
- Ajuts en matèria d'arts plàstiques música
- Premis Recerca
- Xarrades i tallers d'ensenyament
- Gestió de menjadors escolars
- Ajuts per a l'assistència a colònies i campaments
- Foment formació universitària complementària
- Formació d'activitats d'associacions i entitats
- Assessorament a les associacions de pares i mares

#### • Joventut

- Inspeccions activitats amb infants i joves menors de 18 anys
- Gestió, inspecció i assessorament a instal·lacions juvenils
- Cursos monogràfics de lleure

- Ajuts joves emprenedors del Viver d'Empreses
- Servei oficina jove comarcal de joventut
- Cursos de monitor de lleure
- Premi projecte jove
- Programa garantia juvenil
- Servei tècnic compartit de joventut
- **Cultura**
  - Gestió d'arxius culturals

## Compromisos

- Donar respostes àgils i segures a la ciutadania.
- Gestió dels expedients de forma acurada i d'acord amb dret.
- Respondre totes les demandes/sol·licituds/consultes en un termini màxim de 48 hores.
- Aplicar totes les accions incloses dins el Pla Local de Joventut.

## 6. GOVERNACIÓ

**Vicepresident de l'àrea:** Jordi Gaseni Blanch

**Responsable tècnic:** Neus Guiu. Contacte: [gerencia@baixebre.cat](mailto:gerencia@baixebre.cat)

**Àmbit de l'àrea:** Governació té l'objectiu de coordinar el personal de l'ens comarcal i els diferents departaments per tal de poder prestar els serveis a la població de la manera més eficient i adequada possible.

En aquesta línia, aquesta àrea engloba els serveis d'intervenció, que realitza les diferents funcions de fiscalització interna de la gestió econòmica financera i pressupostària de l'ens; de tresoreria i personal, que realitza la gestió de moviments, custòdia de fons, valors i efectes de l'entitat; de Secretaria, que realitza les funcions de fe pública i d'assessorament legal preceptiu a la corporació; d'Assistència Informàtica, que dona suport als ajuntaments de la comarca i vetlla pel correcte funcionament informàtic dels diferents ordenadors i aparells tecnològics de l'ens comarcal; de protocol, que aconsella als ajuntaments en aquesta qüestió i organitza els actes del Consell Comarcal del Baix Ebre.

El Consell Comarcal del Baix Ebre també treballa per fomentar la mancomunació de serveis públics i l'assistència als ajuntaments com un pas necessari i imprescindible per aprofundir entre les possibles sinèrgies entre ajuntaments, aprofitant economies d'escala i amb l'objectiu de reduir costos i millorar la qualitat dels serveis públics als ciutadans.

**Destinatari:** Ajuntaments i ciutadans de la comarca del Baix Ebre

**Recursos humans:** Personal propi del Consell Comarcal, tècnic informàtic

**Recursos financers:** Aportacions ajuntament, recursos propis i Generalitat de Catalunya,

### Serveis:

- Servei d'assistència informàtica als ajuntaments (SAI)
- Servei d'assistència informàtica als ciutadans (SAI)
- Gestió certificat ACTIC
- Entitat de registre t-CAT

- Entitat de registre IDECAT
- Assistència en gestió de recursos humans
- Oficina d'atenció al ciutadà

## Compromisos

- Oferir una vegada a la setmana la possibilitat de realitzar l'examen del certificat ACTIC (durant tot l'any)
- Garantir el servei de registre unificat cada dia de l'any de dilluns a divendres de 8.00 a 15.00 hores.
- Contestar en un termini màxim de 24 hores les consultes i sol·licituds sobre certificats digitals i idcat que arriben de forma presencial o telemàtica.
- Donar respostes àgils i segures a la ciutadania.
- Gestió dels expedients de forma acurada i d'acord amb dret.
- Assolir nivells d'excel·lència en el camp de la transparència.

