

Cartas de Servicios Ayuntamiento de Calafell

¿Qué es una carta de servicios?

Las cartas de servicios son documentos públicos mediante los cuales se informa a la ciudadanía de los servicios públicos que se ofrecen, tanto de alcance interno como externo, así como, de las condiciones de acceso, los compromisos de calidad adquiridos, y los derechos y deberes que tienen los ciudadanos en calidad de usuarios de las prestaciones municipales.

Anualmente, todas ellas son evaluadas y revisadas, puesto que constituyen un instrumento vivo, sometido a un seguimiento y evaluación periódica y transparente. Son también una herramienta de gestión, puesto que implica responder mejor a las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio y permite manifestar su rendimiento y eficacia públicamente.

Finalidad de las cartas de servicios

Acercar la administración a la ciudadanía.

- Informar de los servicios que presta el Ayuntamiento de Calafell.
- Trabajar para garantizar en la ciudadanía el derecho a una buena administración estableciendo un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlando su mantenimiento.

¿A quién van dirigidas?

El Ayuntamiento de Calafell se una institución que da servicio a la ciudadanía, por el que sus gestiones se orientan a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por este motivo, las cartas de servicios básicamente se dirigen a los usuarios de los servicios.

Contenido de las cartas de servicios

Todas las cartas de servicios presentan la misma estructura:

- Presentación
- Descripción de los servicios
- Compromiso de los servicios
- ¿ A quien nos dirigimos?
- Contacto (direcciones, teléfonos y horarios)
- Cumplimiento de los compromisos - Indicadores

Regulación de los servicios públicos finalistas

La Ley 26/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, modificada por la Ley 16/2015, de 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa de la Administración de la Generalitat y de los gobiernos locales de Cataluña y de impulso de la actividad económica, establece el derecho de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad a unos servicios públicos de calidad.

Así mismo determina tres nuevas obligaciones:

1. Que las administraciones públicas de Cataluña tienen que tener cartas de servicios a disposición de los ciudadanos, las empresas y los profesionales como instrumentos de mejora de la calidad de los servicios, en los términos establecidos por la normativa vigente.
2. Que las unidades orgánicas de la Administración de la Generalitat con un rango mínimo de dirección general tienen que disponer de una carta de servicios por cada uno de los servicios finalistas que preste.
3. Que las cartas pueden ser individualizadas por cada servicio o bien agrupadas, que se tienen que evaluar cada dos años y se tienen que actualizar, como mínimo, cada cinco años.

Regulación de los servicios públicos básicos

El artículo 59 de la Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno establece que la Administración pública tiene que incluir las cartas de servicios dentro del marco regulador de los servicios públicos básicos y que estas tienen que contener:

- a) La organización y la forma de gestión del servicio.
- b) La identificación de los responsables de la gestión.
- c) Los estándares mínimos de calidad del servicio desglosados, si procede, por categorías de prestaciones, y los indicadores y los instrumentos para evaluar la aplicación.
- d) Las condiciones de acceso.
- e) Los derechos y deberes de los usuarios.
- f) El régimen económico aplicable, con indicación de las tasas y los precios públicos que sean aplicables, si procede.
- g) Las vías de reclamación utilizables.
- h) Las vías utilizables porque los usuarios puedan obtener información y orientación con relación al servicio público.

El contenido de las cartas de servicios tiene carácter reglamentario. Esto significa que es vinculante para la Administración y los usuarios y que puede ser invocado en vía de recurso o reclamación.

En el ámbito de la Administración de la Generalitat, las cartas de servicios tienen que ser aprobadas por decreto del Gobierno o por orden del titular del departamento correspondiente. Los consejos comarcales, los municipios de gran población y los consejos de vegueria tienen que aprobar las cartas de los servicios de competencia municipal que gestionen, de acuerdo con el que determina la legislación de régimen local.

Además, la Administración pública, en aplicación del principio de transparencia, tiene que hacer pública la información relativa al catálogo de los servicios prestados, las cartas de servicios existentes y la información sobre los resultados de las evaluaciones de calidad y de la incidencia social de las políticas públicas.



CARTA DE SERVICIOS DE ALCALDIA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Alcaldía del Ayuntamiento de Calafell es un servicio público adscrito a la Alcaldía del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es establecer los criterios de comunicación de la institución con la ciudadanía y de facilitar la información relativa a la actividad del Ayuntamiento a todos los agentes interesados de forma que se promueva el conocimiento y la transparencia de la acción municipal como ejes del debate y la participación activa. Este servicio también es responsable de establecer las políticas de comunicación de los diferentes medios municipales y de garantizar una imagen Corporativa de la institución cohesionada, coherente y compacta mediante la aplicación homogénea de los símbolos, logotipos y marcas corporativas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Prestamos asistencia directa al Alcalde o Alcaldesa.
- Prestamos asistencia a los concejales de la Corporación facilitando la coordinación de la gestión con las diferentes áreas.
- Promovemos la relación las entidades, instituciones, organismos y ciudadanía.
- Nos responsabilizamos de la promoción de la imagen del municipio y de establecer los criterios de uso y aplicación de los símbolos institucionales, así como las normas de protocolo, premios y distinciones en los actos oficiales, festividades y acontecimientos de notoriedad.
- Atendemos a la ciudadanía, las entidades, los organismos, las instituciones y las empresas que soliciten una reunión o formulen una solicitud o petición al Alcalde mediante todos los canales que tenemos disponibles: presencial, telefónico, correo electrónico y correo postal.
- Organizamos y desarrollamos los actos institucionales, y apoyamos protocolario a los actos, acontecimientos y festividades que tienen lugar en el municipio a aquellos que requieren de la presencia de representantes de la corporación.
- Gestionamos y organizamos los casamientos civiles oficiados por la alcaldía o concejalías delegadas y la preparación de la ceremonia.
- Gestionamos los símbolos y distinciones municipales, el material protocolario, los obsequios institucionales, el Libro de Visitas y el Libro de Honor de la Corporación.
- Coordinamos las relaciones institucionales del municipio.

- Recibimos y gestionamos las quejas y sugerencias de mejora en coordinación con los otros servicios.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Atender y responder a la ciudadanía que se dirige a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica de forma inmediata con un trato amable y cordial.
- Atender las instancias dirigidas al Alcalde y dar respuesta a la persona interesada mediante un escrito, una llamada telefónica o un correo electrónico, en la máxima brevedad posible.
- Gestionar y establecer los contratos necesarios para garantizar la representatividad y notoriedad a nivel protocolario e institucional.
- Gestionar y velar para la presencia de los símbolos institucionales, banderas y escudo municipal en los espacios oportunos.
- Gestionar los expedientes y las relaciones institucionales derivadas de los hermanamientos, acuerdos y convenios establecidos.
- Coordinar y gestionar las quejas y sugerencias derivadas a la Alcaldía con los servicios responsables con la máxima celeridad posible.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía, en general, y a las entidades, asociaciones, instituciones y corporaciones.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en, Plaça Catalunya 1, 1er piso 43820 Calafell
 - Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2371
- A través del web municipal: calafell.cat
- A través del correo electrónico: alcaldia@calafell.org

INDICADORS ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de casamientos civiles oficiados por la alcaldía o concejales
- Número de actas protocolarias realizadas
- Número de representaciones institucionales por parte del Alcalde/ssa en actos
- Número de visitas que recibe el Alcalde/ssa a la Alcaldía
- Número de consultas realizadas en el *Sofà del l'Alcalde*
- Número de consultas realizadas en *l'Alcalde a la Ràdio*



CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO MUNICIPAL

PRESENTACIÓN

El Archivo Municipal de Calafell es un servicio público que depende del Área de Servicios Internos del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es organizar, custodiar, conservar y difundir la documentación producida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus actividades con los objetivos de dar apoyo a la gestión de las oficinas, garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información contenida en los archivos, promover la investigación y proteger y difundir el patrimonio documental, contribuyendo activamente a la memoria, el conocimiento, la comprensión y la gobernanza de la villa por parte de la ciudadanía.

Dentro de su misión también trata de participar, promover, mejorar y gestionar las herramientas políticas del Sistema de Gestión Documental corporativas del sistema municipal, y el desarrollo de la Administración electrónica.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La misión del archivo es gestionar, organizar, conservar y difundir la documentación municipal con la finalidad de garantizar el acceso de la información y la documentación municipal, de entidades, particulares y empresas que hayan cedido su documentación al archivo, haciendo difusión del patrimonio documental municipal, a toda la ciudadanía.

¿Qué ofrecemos?

- Orientación e información: Información general a los usuarios tanto de los servicios que se ofrezcan como de las condiciones de consulta y horarios, de forma presencial, telefónica, por correo postal y por correo electrónico.
- También se ofrece orientación y asesoramiento en la búsqueda de documentación y atención especializada en las consultas del fondo.
- Consulta y reproducción de documentos: Servicio de consulta pública y gratuita de los instrumentos de descripción de los fondos. El personal del archivo atenderá las consultas de los usuarios, ayudando a localizar la información que requieran, de acuerdo con las posibilidades del servicio. Salvo los documentos que estén sujetos a restricciones, también se podrá solicitar copias en papel o digitales previo pago de las tasas y precios públicos correspondientes.
- Organización y préstamos de la documentación: Creación de criterios y normativas sobre producción, gestión y transferencias de documentación, sobre selección y eliminación de documentos y sobre préstamos de documentos a las unidades departamentales de Calafell.
- Organización y colaboración en actividades de difusión de la documentación.
- Protección del patrimonio documental del municipio.
- Apoyo y mantenimiento de la gestión documental.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Las consultas presenciales sobre el fondo, orientación en la búsqueda o información histórica se atenderán en un plazo de 30 minutos. Las realizadas mediante correo electrónico o postal se responderán en unos plazos máximos de 3 y 15 días respectivamente.
- Las solicitudes de reproducción de documentación se resolverán en el plazo máximo de 15 días.
- Las intervenciones sobre salvaguarda del patrimonio documental del municipio se atenderán de manera inmediata, y en todo caso en plazo máximo de 48 horas.
- La comunicación de las actividades de difusión y de formación se llevarán a cabo con 30 días de antelación como mínimo.
- La evaluación para la divulgación de estudios sobre cualquier ámbito de interés para el municipio de Calafell se hará en un plazo máximo de 30 días.
- Atender las incidencias internas derivadas de la gestión documental y la utilización del gestor de expedientes en 24 horas.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Personas vinculadas con el ámbito de la investigación, profesionales, estudiantes, empresas, entidades y ciudadanía en general.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Archivo Municipal de Calafell en C/Sant Pere, 29-31 43820 Calafell
 - Horario de lunes a viernes laborales 9 a 14 h.
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2365
- A través del correo electrónico: arxiu@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de consultas (internas y externas)
- Número de documentos que ingresan al archivo (archivadores)
- Número de documentos del archivo en actividades de difusión
- Documentación con tratamiento básico para su consulta
- Número de incidencias internas atendidas derivadas de la gestión documental



CARTA DE SERVICIOS DE BIENESTAR ANIMAL

PRESENTACIÓN

La Concejalía de Bienestar Animal es un servicio público adscrito al Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es conciliar la vida de las personas y los animales desarrollando acciones para garantizar la protección de los animales en un entorno sostenible. Fomentamos la adopción de animales para personas que les quieran y les proporcionen una buena vida en un espacio saludable. Realizamos actuaciones para intentar mantener controladas las colonias de gatos, siguiendo las pautas de captura, esterilización y retorno de los animales a su hábitat.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Gestión de los animales domésticos del municipio. Recoger, trasladar y custodiar los animales (gatos, perros y hurones) abandonados y/o perdidos en la vía pública.
- Cumplimiento de la normativa en materia de Protección de animales.
- Aplicación del método CER (captura, esterilización y retorno).
- Fomentamos el censo y el chip de animales de compañía.
- Realizar los trámites oportunos para devolver los animales encontrados en la vía pública a sus propietarios.
- Alta y modificación del censo municipal de animales de compañía.
- Licencia e inscripción en el censo de tenencia y conducción de animales potencialmente peligrosos.
- Instalación de tolvas para alimentar gatos y gestión de las mismas.
- Instalación y gestión de iglús para gatos.
- Equipamientos recreativos y correcañes.
- Gestión de colonias de gatos ferales.
- Poner en marcha el Centro de Recuperación Felino de Calafell.
- Poner en funcionamiento la perrera municipal.
- Tratamientos veterinarios a animales domésticos encontrados en la vía pública que lo necesiten.
- Alimentación controlada de los gatos por parte de los alimentadores.
- Gestión de animales de compañía abandonados y/o perdidos.
- Gestión de acogidas de animales y seguimiento.
- Adquisición de material y alimentos necesarios para los animales abandonados.
- Fomentar las adopciones de los animales de compañía que han estado abandonados.
- Impulsar acciones para fomentar una tenencia responsable de los animales domésticos de compañía.
- Ofrecemos información técnica en cualquiera de los aspectos que gestionamos en el departamento.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Adaptación del servicio a las nuevas tecnologías.
- Recibir menos quejas del funcionamiento del servicio.
- Hacer las gestiones de retorno de cualquier animal doméstico a su propietario en la mayor brevedad posible.
- Recoger en el menor tiempo posible los animales abandonados o heridos en la vía pública.
- Coordinar el trabajo con asociaciones y voluntariado en temas de bienestar animal.
- Informar por la web de las posibles incidencias que tenga el servicio.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía de Calafell y a las personas que nos visiten.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2676
- A través de la web municipal: calafell.cat
- A través del correo electrónico: depsanitat@calafell.org
- A través de la aplicació i web: LiniaverdaCalafell.com

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de campañas de censo y chip de animales domésticos de compañía.
- Número de animales censados en el municipio.
- Registro de adopciones de animales domésticos.
- Número de licencias tramitadas de perros potencialmente peligrosos.
- Número de quejas y sugerencias contestadas.
- Estadística de seguimiento de animales recogidos.



CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS CÍVICOS

PRESENTACIÓN

Los centros cívicos son equipamientos municipales que prestan servicios públicos que dependen del Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es prestar servicios a las personas, grupos, colectivos y entidades que quieran impulsar la realización de actividades que tengan por objeto el desarrollo social, cultural, educativo y/o de ocio, así como promover el asociacionismo y la participación ciudadana en general.

Qué hacemos

Los centros cívicos se desarrollan actividades de manera grupal o colectiva, dirigidos a cubrir necesidades de los ámbitos de la información, el aprendizaje, la creación, la cultura, el recreo, el ocio y otros.

Las actividades que se desarrollan han de tener una finalidad cultural, cívica y social, que se considere de interés público y que no tenga afán de lucro.

Qué ofrecemos

Tenemos una oferta de actividades durante el año, trimestral de septiembre a junio, y durante el verano escogemos actividades de ocio y culturales, además del turismo.

Las actividades que se ofrecen pueden ser abiertas, o tener requisitos de acceso, como inscripción previa.

Hacemos difusión de la oferta de los centros, de la oferta cultural, de ocio, turística y de campañas comerciales del municipio.

Ofrecemos información y orientación personalizada sobre las actividades municipales culturales, de ocio y bienestar.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Somos un lugar de encuentro, relación, participación y convivencia ciudadana.
- Fomentamos la participación, individual y colectiva, de la ciudadanía en las finalidades y objetivos del servicio.
- Damos apoyo infraestructural por parte de entidades y de asociaciones, las cuales disponen de los espacios de los centros para llevar a cabo sus actividades, y de la ciudadanía en general.
- Ofrecemos el servicio como sede social de las entidades del municipio para promover y consolidar asociaciones, entidades y grupos, y dotarlos de un espacio adecuado, no de uso exclusivo, sino compartido, y de carácter polivalente.
- Organizamos actividades diversas relacionadas con la cultura, el recreo, el bienestar, la calidad de vida, creación y expresión artística, la salud, la ayuda

mutua, la igualdad, y muchos otros, en diferentes formatos adaptados a todas las edades, como talleres, cursos, espacios familiares, charlas, etc.

- En los centros se llevan a cabo actos, presentaciones, actividades formativas y de salud del ayuntamiento, al ser un sitio de proximidad para todos, y para todas las edades.
- Canalizamos las demandas y sugerencias que los ciudadanos realicen en los espacios cívicos.
- Actualmente llevamos a cabo el *Festival d'Arts vives Ara i aquí*, la *Jornada de ball* en línea, y el *Festival de Cultura Urbana*, y las presentaciones de proyectos y muestras artísticas "Km. cero".

COMPROMISOS DEL SERVICIO

En los Centros Cívicos nos comprometemos a:

- Ofrecer una programación anual.
- Ofrecer un número y una pluralidad de espacios de encuentro, de talleres y cursos que respondan a la demanda y necesidad de la ciudadanía.
- Ofrecer una programación conjunta de cursos y actividades con las entidades.
- Responder las peticiones de solicitud de espacios, con un máximo de tiempo de una semana.
- Tratar las demandas que lo requieran, desde la globalidad de espacios cívicos del municipio.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Todas las personas, físicas y jurídicas, tienen acceso a los derechos de uso de espacios, instalaciones, servicios y actividades en los diferentes espacios cívicos, en los términos establecidos en el Reglamento.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en los diferentes Centros Cívicos del municipio:

Centre Cívic CINEMA IRIS a la platja de Calafell

Carrer Vilamar, núm. 21

43820 Calafell

Centre Cívic Montse Civit a Segur de Calafell

Port Segur de Calafell, Edifici G Planta 1

43882 Calafell

Horario de apertura de los centros:

- De lunes a viernes: mañanas de 9 a 14 h y tardes de 16 a 21 h.
- Sábados: mañanas de 10 a 13 h, tardes de 16 a 20 h. (solo el CC Cinema Iris)

Atención e información: de lunes a viernes de 9 a 14 h.

- Por teléfono al 977 69 90 09 extensión 2580/ 2490
- A través de la web municipal: calafell.cat
- A través del correo electrónico: espaiscivics@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de usuarios anuales en los centros
- Número de actividades programadas propias
- Número de actividades llevadas a cabo por las entidades
- Número de colectivos o grupos de ayuda mutua iniciados en los espacios cívicos



CARTA DE SERVICIOS DE COMERCIO

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Comercio del Ayuntamiento de Calafell es un servicio público adscrito al Área de Promoción de la Ciudad. Su finalidad es la promoción y dinamización de los comercios situados en nuestro municipio en estrecha colaboración con las entidades y particulares.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Colaboramos y damos apoyo a las diferentes asociaciones de comerciantes de la ciudad para el desarrollo del Plan de Dinamización Comercial Anual de Calafell.
- Fomentamos el asociacionismo comercial.
- Promovemos la firma de convenios de colaboración con entidades públicas y privadas para promover el comercio local.
- Gestionamos y tramitamos subvenciones de las Asociaciones de Comerciantes que participen en el plan de dinamización comercial.
- Ponemos en marcha acciones de promoción y actividades de dinamización comercial, en colaboración con las Asociaciones de Comerciantes y comerciantes de la ciudad.
- Ofrecemos información técnica sobre legislación y actualizaciones en los cambios normativos, horarios comerciales, ordenación, actividades, trámites y otros. Así como derivación a servicios especializados. Comunicación de interés mediante web, redes sociales y otros medios digitales.
- Proporcionamos oferta formativa al colectivo de comerciantes y empresarios del sector del comercio y la restauración.
- Damos información sobre la normativa aplicada al comercio local y sobre las ayudas y subvenciones a las cuales pueden optar.
- Damos a conocer la oferta comercial y de servicios a través del censo de comercios y servicios en la web municipal.
- Fomentamos y potenciamos el comercio de proximidad mediante el espacio en línea calafellacasa.com con un directorio de productos y servicios que ofrecen los establecimientos y negocios del municipio de Calafell participantes con descuentos y ofertas en Internet.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Asesoramiento sobre horarios comerciales, periodo de rebajas, legislación sobre la trazabilidad y etiquetaje, política lingüística, etc.
- Información sobre convocatorias de subvenciones, trámites, organización de premios y concursos.
- Dinamización comercial según el plan de dinamización comercial anual aprobado y consensuado.
- Creación de nuevos productos de dinamización comercial en función de las necesidades y motivaciones de la demanda de las diferentes asociaciones de comercio.
- Apoyo al desarrollo de actividades comerciales para favorecer la proyección exterior de la ciudad.
- Organización de jornadas, seminarios y cursos en el ámbito del comercio.
- Comunicación fuera de línea: Difusión de información útil para las empresas comerciales.
- Gestión administrativa interna. Gestionamos las peticiones que lleguen a la oficina, ya sean presenciales, por instancias, e-mail y teléfono y ofrecemos el curso pertinente.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Actividades económicas comerciales y de servicios, asociaciones de comerciantes de Calafell y la ciudadanía en general.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas de C/Sant Pere 27-29 bajos en la Playa de Calafell
 - Horario: lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2674
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correo electrónico: comerc@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de acciones de dinamización comercial
- Número de comercios participantes en las diferentes actividades de dinamización comercial
- Número de reuniones con asociaciones de comerciantes
- Número de correos electrónicos enviados a las empresas
- Número de empresas dadas de alta en la página en la web calafellacasa.com
- Número de visitas en la web calafellacasa.com
- Número de productos publicados en calafellacasa.com



CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ I PRENSA

PRESENTACIÓ

El Servicio Municipal de comunicación adscrito al Área de Igualdad y Derechos Sociales y el Servicio Municipal de prensa adscrito al Área de Alcaldía son unos servicios públicos adscritos del Ayuntamiento de Calafell. Sus finalidades son dar apoyo organizativo a la actividad propia del Alcalde/sa, así como a la actividad interna del Ayuntamiento. Relacionado con la actividad de la Alcaldía y de las diferentes concejalías, también ofrece el servicio de Protocolo que da asistencia, tanto interna como externa, en los diversos acontecimientos que requieren de organización ceremonial. En el área de comunicación se incluyen los medios de comunicación municipales: Calafell Ràdio 107.9 FM i Calafell.TV

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Establecemos y desarrollamos una estrategia de comunicación del Ayuntamiento.
- Establecemos las bases de comunicación externas de acuerdo con la misión del Ayuntamiento.
- Medimos los efectos generales de las acciones comunicativas y establecemos, si es necesario, rectificaciones o mejoras de acuerdo con el retorno analizado.
- Coordinamos, diseñamos y gestionamos las campañas y acciones de comunicación institucional y de servicios.
- Atendemos las peticiones informativas de los diferentes medios de comunicación externos.
- Establecemos las bases y coordinamos la implantación y la gestión de la comunicación corporativa (símbolos, logotipos, marcas).
- Editamos y coordinamos las publicaciones, elementos promocionales de los diferentes servicios o unidades del Ayuntamiento.
- Coordinamos y gestionamos los diferentes canales de comunicación municipal.
- Gestionamos y coordinamos la comunicación vía redes sociales.
- Coordinamos y gestionamos las atenciones a los medios de comunicación (notas de prensa, conferencias de prensa, dossieres de prensa, gestión de entrevistas y contenidos, etc.).
- Coordinamos los contenidos informativos y la imagen de la web municipal.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Actualizar diariamente los contenidos informativos de la web municipal.
- Informar de manera veraz, plural y transparente sobre la acción de la institución.
- Garantizar la difusión al público objetivo de las diferentes campañas de los servicios municipales, optimizando los recursos materiales y humanos.

- Garantizar que la agenda municipal de la web tenga los contenidos necesarios para favorecer la participación y la acción de las asociaciones.
- Promover la difusión de los actos y actividades de los agentes sociales, comerciales, empresariales y deportivos del municipio con los canales más adecuados para promover el asociacionismo.
- Facilitar los símbolos y logotipos de la institución así como las directrices de aplicación en los términos necesarios para que la imagen del Ayuntamiento se muestre de manera coherente y compacta.
- Mantener un archivo gráfico, fotográfico y videográfico de la institución y de los actos más destacados y significativos del municipio.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía, en general.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente , Plaça Catalunya 31, 1er piso 43820 Calafell
 - o Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Per teléfono al 977 699 009 extensión 2379
- A través de la web municipal: calafell.cat i calafell.tv
- A través del correo electrónico: comunicacio@calafell.org y/o premsa@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de visitas a las páginas de la web municipal
- Número de personas seguidas del perfil de Facebook
- Número de suscriptores al Canal de Youtube.
- Número de radioyentes

CARTA DE SERVICIOS DE CULTURA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Cultura es un servicio público que se adscribe al Área de Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Calafell. La finalidad de la Regiduría de Cultura es promover y gestionar los acontecimientos culturales y las fiestas populares del municipio. Se trabaja conjuntamente con las entidades culturales para diseñar las Fiestas Mayores y para dar apoyo a iniciativas y actividades de las mismas. El objetivo es difundir la cultura en la ciudadanía mediante una programación cultural dirigida a todos los públicos.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Se trabaja para organizar, promover y gestionar actividades culturales, tanto en los equipamientos municipales – Teatre Joan Colet, Castell, Bibliotecas, etc. – como en el espacio público.
- Entidades Culturales y Asociaciones de Vecinos.
- Apoyo económico y colaboración con las entidades culturales y con las asociaciones de vecinos para proyectos culturales, según las bases de subvenciones de la convocatoria del año en curso o según convenios de colaboración.
- Servicio de asesoramiento técnico a las entidades y asociaciones.
- Cesión de locales para actividades culturales (Teatro Joan Colet y Bibliotecas).
- Apoyo logístico, organizativo y de gestión en las entidades culturales y en las asociaciones de vecinos en la organización de actividades festivas y culturales.
- Apoyo en la creación artística.
- Fomentar la creación y la participación en el ámbito de la cultura con concursos literarios (Certamen de Cartes d'amor) y artísticos (Certamen de Cartells de Festa Major y de Pintura Ràpida). También se incentiva a participar en ferias y festivales realizando talleres o bien paradas de venta. Se da apoyo para idear, gestionar y producir proyectos culturales de interés municipal.
- Equipamientos culturales a gestionar:
 - Teatre Joan Colet
 - Biblioteca Ventura Gassol (carta de servicios propia)
 - Biblioteca Casa Nova de Segur de Calafell (carta de servicios propia)
- Servicios genéricos:
 - Dar información de ámbito cultural de forma presencial (con cita previa), telefónicamente o por correo electrónico.
 - Mantener y potenciar espacios de comunicación con entidades y asociaciones con tal de promover las actividades del tejido educativo.
 - Ceder gratuitamente los recursos disponibles en las asociaciones culturales inscritas en el registro Municipal, siempre que se realicen con antelación y en función de la disponibilidad.

- Mantener actualizada la información de la programación cultural en la web municipal, así como en las redes sociales.
- Dar apoyo técnico a todas las personas interesadas en constituir una nueva entidad.
- Organización y gestión de todas las Fiestas populares y tradicionales, de festividades significativas, de ferias, festivales, mercados, ciclos de música, programación teatral y actividades de dinamización de la ciudad:
 - CAVALCADA DE REIS. Tres nuclis. 5 de enero
 - FESTA DELS TRES TOMBS. Poble. 30 de enero
 - FESTA MAJOR DE LA CANDELERA. Poble. Del 4 al 6 de febrero
 - DIA INTERNACIONAL DE LA DANSA. Port de Segur. 24 de abril
 - FIRA D'INDIANS. Poble. 28 i 29 de mayo.
 - DIADA PUNTAIRES. Platja. Domingo de mayo. De 10h a 14h
 - CALAFELL BEACH FESTIVAL. Passeig Unió. Fines de semana de junio.
 - FESTA MAJOR PLATJA DE CALAFELL. Platja. Del 28 de juny al 3 de julio
 - FESTA MAJOR SANTA CREU DE CALAFELL. Poble. Del 14 al 17 de julio
 - ROCK&KIDS. Festival de rock per a infants. Poble. 23 y 24 de julio
 - FESTIVAL DE MÚSICA DE SEGUR DE CALAFELL. Todos los domingos de agosto 22.30h
 - NITS AL CASTELL. Sábados de agosto 22.30h
 - DINAMIZACIÓ PORT SEGUR DE CALAFELL:
 - Sábados y domingos de julio
 - Jueves 21 y 28 julio - 4 i 11 de agosto. Cinema a la fresca
 - 30 julio. Marató de Salsa
 - 5 de agosto. Havaneres
 - 13 y 14 de agosto. Fira Happy Flower
 - 15 de agosto. Piromusical y ball
 - DINAMIZACIÓ NÚCLEO ANTIGUO POBLE: Actuaciones musicales plazas Poble
 - MERCAT MEDIEVAL. Del 1 al 4 de septiembre.
 - FESTA MAJOR DE SEGUR DE CALAFELL. Del 29 de septiembre al 2 de octubre
 - ACTO DE FIN DE AÑO. 31 de diciembre de 23.30h a 00.45h.
 - CICLE DE TEATRE. De 10 a 15 obres al Teatre Joan Colet (sábado noche o domingo tarde).
 - CICLE DE SARDANES. De 8 a 10 bailadas en domingo
 - ACTIVIDADES EN LAS BIBLIOTEQUES DE CALAFELL I SEGUR DE CALAFELL
 - ACTOS ENTIDADES: Santa Cecília, Dia Andalusia, etc.
 - ANY VILAMAR 2022: exposicions, xerrades, presentació documentals i llibres, etc.
 - CONCURS DE PINTURA RÀPIDA. Diumenge de 8h a 15h. Data a determinar
 - OTROS (Sant Jordi, cinema a la fresca, etc.)

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Compromisos de coordinar, gestionar y organizar el calendario festivo y la agenda cultural de la ciudad con un plazo suficientemente amplio y con la suficiente antelación respecto a los acontecimientos, según la complejidad de cada acto.
- Coordinación de programas organizados o coorganizados con entidades, en un período suficientemente amplio para poder desarrollarlos con previsión y siempre a contar desde la llegada de la instancia presentada por la entidad. Entre 25 y 40 días previos según la complejidad de cada acto.
- Trabajar por una gestión eficiente de los recursos, cumpliendo con los presupuestos asignados. Planificar, organizar y evaluar los servicios públicos que se ofrecen y que se gestionan y coordinan desde el Departamento de Cultura.
- Difusión de los actos organizados directamente por el Departamento de Cultura del Ayuntamiento de Calafell, entre 15 y 10 días anteriores a la celebración del acto.
- Dar apoyo a las entidades a la hora de efectuar trámites y gestiones con la Administración local.
- Ofrecer una convocatoria pública anula de subvenciones a entidades culturales y asociaciones de vecinos de Calafell. Se garantiza la información y el asesoramiento sobre esta convocatoria telemática, telefónica o presencialmente.
- Atender a las entidades y/o personas usuarias a través de comunicación telefónica o telemática en sus consultas y/o a través de reuniones, si hace falta, en fechas acordadas.
- Ofrecer información personalizada tanto presencial como telefónicamente a todas las personas, instituciones y organismos que realicen consultas sobre Calafell.
- Participar en las acciones de promoción del municipio.
- Responder las consultas y las sugerencias que nos lleguen a nuestro servicio mediante los canales disponibles: web, correo electrónico o teléfono.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que viven en el municipio de Calafell y a todas aquellas que nos visiten o nos quieran visitar, en general, y a las entidades culturales y asociaciones de vecinos, en particular.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la Regidoria de Cultura en C/ Marquès de Samà, 8, 43820 Calafell
- Por teléfono en el 977 699 009 extensión 2470
- A través de la web institucional: calafell.cat
- A través del correo electrónico: cultura@calafell.org
 - Horarios de atención al público (telefónica y presencialmente): de lunes a viernes de 9 h a 14h

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de actos organizados (conciertos, obras de teatro, cultura popular, etc.)
- Número de participantes en los actos organizados y porcentaje de ocupación.
- Número de Importe de las subvenciones otorgadas a entidades culturales y asociaciones de vecinos.
- Número de cesiones de espacios de equipamientos municipales.



CARTA DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Educación es un servicio público adscrito al Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es trabajar para favorecer, en el marco de las competencias locales en educación, el éxito escolar para todo el mundo y la calidad de todos los servicios educativos, desde las guarderías hasta la formación profesional y de las personas adultas. Así mismo, se quiere favorecer la cohesión social y la calidad de vida del municipio. En última instancia, gestiona la política educativa municipal y actúa para que la oferta educativa se adecue a las necesidades de la población de Calafell.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Dar apoyo a la comunidad educativa de Calafell para ofrecer la mejor oferta educativa de calidad posible.
- Ofrecemos información de la oferta educativa (guía de centros).
- Colaboramos con los centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato.
- Las guarderías municipales tienen un proyecto educativo que recoge los rasgos de identidad propios del centro y se concreta en un programa de intervención educativa que favorece el desarrollo de los niños, ligado siempre a su entorno más inmediato. La gestión directa permite trabajar para este proyecto educativo de ciudad de los niños de 0 a 3 años para cohesionar socialmente a las familias fomentando la igualdad de oportunidades y promoviendo el éxito educativo.
- Formación permanente de personas adultas y educaciones artísticas.
- Escuela de inglés con todos los niveles por personas adultas y adolescentes con el acompañamiento y asesoramiento para la obtención de títulos oficiales.
- Apoyo a la escolarización.
- Estamos adheridos al Pla Educatiu d'Entorn de la Generalitat para poder gestionar, controlar y hacer el seguimiento de los agentes educativos externos.
- Trabajamos con las entidades y asociaciones educativas (AFA) dando respuesta a sus peticiones y necesidades.
- Trabajamos con el Proyecto de Reutilización de Libros a todos los centros educativos.
- Apoyo técnico, material y económico a toda la comunidad educativa: gestión de subvenciones a los que pueden optar los centros educativos y AFA.
- Colaboramos en la gestión del servicio de Catalán del Consorcio para la Normalización Lingüística.
- Constituir el Consejo Escuela Municipal y asistir y colaborar en los consejos del centro.
- Cesión de espacios a diferentes entidades del municipio.
- Mantener actualizada la información en la página web municipal, así como en las redes sociales a través de los centros educativos.
- Colaboramos en el desarrollo de la UEC (Unidad de Escolaridad Compartida) de Calafell.

- Colaboramos en el desarrollo de programas de formación básica de los PTT (Plan de Transición al Trabajo) de Calafell y de Segur de Calafell.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

El Servicio de Educación tiene los siguientes compromisos:

- Velar por el cumplimiento de una educación inclusiva y de calidad en Calafell.
- Favorecer la coordinación y la cooperación entre administraciones y la participación.
- Velar para que exista una red de relaciones que de calidad a aquello que complemente y de apoyo a la educación integral de los infantes y de todas las personas que quieran formarse o cursar estudios.
- Mantener con éxito la formación durante todas las etapas educativas.
- Convocar reuniones periódicas con la comunidad educativa.
- Trabajar en el Consejo Escolar Municipal como institución con todos los agentes que lo constituyan.
- Ofrecer información personalizada de forma inmediata, tanto presencial como telefónicamente.
- Contestar en un plazo máximo de 24 horas las consultas que presenten complejidad y requieran tratamiento de información.
- Continuar generando acciones para promocionar e innovar el ámbito educativo en Calafell.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Nos ofrecemos a toda la ciudadanía que solicite información sobre cualquier oferta educativa. Nos coordinamos con toda la comunidad educativa:

- En los centros educativos del municipio
- Asociaciones y entidades vinculadas al mundo educativo (AFA's).
- Familias de infantes con edad de escolarización.
- Representantes de profesores o equipos educativos
- Cualquier persona que presente proyectos educativos.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente, en las oficinas de la Av. Generalitat, 1, 43820 Calafell
 - Horario: de lunes a viernes de 9 a 14h
- Por teléfono al 977 69 09, extensión 2472
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correo electrónico: educacio@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de peticiones de los centros escolares
- Número de visitas escolares a las instalaciones municipales
- Número de subvenciones otorgadas a los centros educativos
- Número de subvenciones otorgadas a las AFA's
- Número de familias adheridas en el Proyecto de Reutilización de Libros
- Número de matriculaciones en todos los centros educativos (incluidos PTT's)
- Número de matriculaciones de los centros educativos fuera de plazo.
- Número de subvenciones otorgadas a otras entidades culturales (ej. UEC)
- Número de matriculaciones en los cursos de Cal Bolavà



CARTA DE SERVICIOS DE DEPORTES

PRESENTACIÓN

El Servicio de Deportes es un servicio público que depende del Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es participar en el desarrollo de un sistema de servicios locales de bienestar y ciudadanía, fomentando la práctica deportiva como uno de los hechos especiales más significativos y como una herramienta fundamental para la educación, la integración y la cohesión social, a la vez que también lo es para la salud y el bienestar, implicando a las personas, organizaciones, asociaciones y entidades para construir un marco ideal en beneficio para la ciudadanía.

Con el objetivo de que el deporte que se practica en nuestro Municipio sea de calidad y que además difunda los valores de la libertad, la solidaridad, la igualdad y el respeto cívico, garantizando la posibilidad de acceso a esta práctica deportiva a toda la población, sea cual sea su condición física, ciclo vital, género o nivel socioeconómico.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Trabajamos conjuntamente con las diferentes asociaciones y clubes deportivos con tal de potenciar el deporte en Calafell y ofrecer una gran variedad deportiva en el municipio:

Ponemos a disposición de los clubes deportivos el asesoramiento:

- Asesoramiento integral sobre las obligaciones fiscales
- Asesoramiento inicial para la creación y constitución de clubes
- Resolución de dudas legales

Ponemos a disposición de las entidades deportivas, centros educativos o personas individuales el uso puntual de las instalaciones deportivas.

Cedemos anualmente de manera gratuita los equipamientos deportivos a las entidades y clubes deportivos inscritos en el registro municipal, siempre que se realice con la antelación prevista por instancia en las oficinas del SAC y el departamento estudiará las necesidades en función de la disponibilidad.

Ofrecemos un programa de actividad física y dinamización sociocultural para la gente mayor, *Posa-hi Oli*:

- Clases de actividad física adaptada a la gente mayor.
- Conferencias
- Salidas deportivas
- Salidas culturales
- Acontecimientos deportivos
- Actividades intergeneracionales con centros docentes

- Talleres

Asimismo, las personas mayores tienen a sus servicio una actividad gratuita subvencionada por el Ayuntamiento de Calafell donde se realiza:

- Baile en línea
- Baile en pareja (cha-cha-cha; vals inglés; merengue, pasodoble y otros estilos).

Damos apoyo a las entidades y a los clubes de deportes locales a partir de subvenciones económicas.

Organizamos acontecimientos deportivos propios con tal de fomentar la práctica del deporte como por ejemplo:

- Cross escolar
- Nit de Campions
- Cursa de l'aigua
- Festa de la bicicleta
- Marxa Nòrdica
- Sortida Picos de Europa Marxa Nòrdica
- Caminada nocturna solidària
- Cursa de la dona
- Dia Internacional de l'Activitat Física

Damos apoyo a los acontecimientos e iniciativas de las asociaciones y clubes deportivos, como pueden ser:

- Torneo de petanca
- Torneo de vóley playa
- Torneo de fútbol KOMIMMIT INTERNATIONAL
- Así como otros acontecimientos

La ciudadanía dispone de un centro de fitness&wellness, *VilarencAqua*.

- 6500m² de instalaciones para poder llevar a cabo la preparación física y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Más de 88 clases dirigidas durante la semana.
- Profesionales de la actividad física y los deportes registrados en el ROPEC (*Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya*). Es la herramienta que garantiza la acreditación de las personas que ejercen las actividades profesionales reguladas en la Llei 3/2008.
- VilarencAqua cuenta con piscinas interiores y exteriores, así como para relajarse con el tour de saunas y spa interior-exterior.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Ofrecer información personalizada de forma inmediata, tanto presencial como telefónicamente.
- Contestar en un plazo máximo de 7 días las consultas que presenten complejidad y requieran tratamiento de información.
- Contestar en un tiempo no superior a 24 horas las consultas que lleguen a nuestro servicio vía correo electrónico.
- Atender nuestro público, en función de sus necesidades e idioma.
- Continuar generando acciones para promocionar el municipio de Calafell a nivel deportivo.
- Favorecer la actividad física en todas las edades entendiendo la importancia que tiene para la salud y el bienestar de las personas.
- Reservar la oferta de espacios deportivos para las entidades y clubes que nos lo solicite siempre y cuando haya disponibilidad.
- Mantener actualizada la web del Servicio Municipal de Deportes.
- Hacer una actuación diaria de limpieza en todas las instalaciones deportivas municipales.
- Publicar en la web del Ayuntamiento las tarifas públicas del Centro Deportivo VilarencAqua.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Nos dirigimos a clubes y entidades deportivas, así como a centros deportivos, y a toda la ciudadanía que quiera ser conocedora de la oferta deportiva y a dónde se pueden dirigir para realizar la práctica deportiva. Disponemos de la guía del deporte: es un catálogo que recoge toda la oferta deportiva con las direcciones y horarios (lo pueden encontrar en la web del Ayuntamiento de Calafell).

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder al nuestro servicio:

- Presencialmente al departamento de Deportes en l'Avinguda Vilarenc, 2 de Calafell.
 - Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h y de 16.30 a 20 h.
- Por teléfono al 977 699 099 extensión 2473
- A través de correo electrónico: esports@calafell.org
- Presencialmente o de manera electrónica a través de una instancia por registro de entrada a cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano (SAC).

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Presupuesto de las subvenciones deportivas
- Número de entidades deportivas del municipio.
- Número de usuarios inscritos en el programa de actividad física para gente mayor *Posa-hi Oli*.
- Número de usuarios en el Centro Deportivo VilarencAqua.
- Número de actividades y acontecimientos deportivos anuales organizados.



CARTA DE SERVICIOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

PRESENTACIÓN

El Servicio de Gestión Tributaria es un servicio público que depende del Área de Servicios Internos del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es la gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el Impuesto de plusvalía, la tasa de recogida de basuras, la tasa para la entrada de vehículos a través de las aceras y la tasa de conservación del cementerio municipal con el fin de confeccionar y aprobar los correspondientes padrones fiscales de acreditación anual.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Trabajamos las diferentes modificaciones, alteraciones de orden físico, jurídico y económico producidas a lo largo del ejercicio para proceder a la confección y aprobación de los padrones fiscales de acreditación anual correspondientes al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el Impuesto de plusvalía, la tasa de recogida de basuras, la tasa por la entrada de vehículos a través de las aceras y la tasa de conservación del cementerio municipal. Así como la aplicación de las diferentes exenciones y bonificaciones aprobadas, con el fin de que los datos que forman estos padrones sean los más correctos posibles.

¿Qué ofrecemos?

- Gestionar las diferentes modificaciones trasladadas por el contribuyente mediante el calendario fiscal anual.
- Realización de las modificaciones de titularidad y las alteraciones de los movimientos de bajas y altas de la matrícula del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, según información de la DGT.
- Rectificación de titularidad de la tasa de conservación del cementerio municipal.
- Gestionar las autoliquidaciones y liquidaciones del Impuesto de plusvalía.
- Emisión de informes de certificados de Bienes.
- Comprobación y resolución de las solicitudes de los distintos beneficios fiscales previstos en las ordenanzas fiscales.
- Resolución de solicitudes de devolución de ingresos indebidos.
- Resolución de recursos y reclamaciones en materia tributaria del Impuesto sobre Vehículos de tracción Mecánica, el Impuesto de plusvalía, la tasa de recogida de basuras y la tasa por la entrada de vehículos a través de las aceras.

- Realización y mantenimiento de las tarifas anuales de todos los impuestos y tasas del Ayuntamiento.
- Mantenimiento de la base de datos de los contribuyentes.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Atender a nuestro público en función de sus necesidades.
- Ofrecer información personalizada de forma inmediata, tanto presencial como telefónicamente.
- Dar respuesta a las consultas de información recibidas en el correo electrónico gestiotributaria@calafell.org en un plazo máximo de 24 horas.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que sean titulares de alguno de los impuestos que gestiona este servicio, así como a cualquier persona que solicite información no protegida relacionada con nuestros servicios.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la oficina de la Calle Bisbe Català, 7 Bajos de Calafell pueblo.
 - Horario de atención al público: de lunes a viernes: de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2377
- A través del correo electrónico: gestiotributaria@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de solicitudes de la tarifa reducida para la tasa de basuraS.
- Número de solicitudes de bonificación del Impuesto de plusvalía.
- Número de solicitudes de bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Número de solicitudes del calendario fiscal.



CARTA DE SERVICIOS DE JUVENTUD

PRESENTACIÓN

El Servicio de Juventud es un servicio público adscrito al Área de Calidad de Vida del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es trabajar para dar un impulso a todas aquellas políticas dirigidas a acompañar a los jóvenes en su proceso de transición a la vida adulta, haciendo especial hincapié en aspectos como la formación, la educación en el ocio, la participación o la prevención en el ámbito de la salud.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Servicio Municipal de Juventud realiza actuaciones principalmente en los siguientes proyectos:

- **SERVICIO DE ORIENTACIÓN JUVENIL:** Asesoramiento personalizado para que puedan diseñar su itinerario académico y profesional con información sobre estudios reglados, itinerario educativos, centros donde cursarlos, orientación profesional...
- **FORMACCIÓ!** Cursos dirigidos a la capacitación profesional y al desarrollo de habilidades personales para mejorar la empleabilidad de las personas jóvenes. Acciones formativas y proyectos de acompañamiento dirigidos a jóvenes que quieren mejorar su situación. Buscamos los recursos y subvenciones que nos permitan desarrollar los proyectos y hacerlo posible. ¡Les podremos echar una mano!
- **CASAL JOVE y TARDA JOVE DE SEGUR:** Un espacio de encuentro y ocio juvenil donde pasar las tardes entre semana. Espacio de estudio, acceso gratuito a internet, juegos de mesa, espacio de consulta...
- **DIVENDRES AL CASAL:** Talleres monográficos gratuitos los viernes. ¿Les interesa conocer alguna propuesta nueva? ¿Les interesa conocer alguna propuesta nueva, son un grupo con ganas de tirar adelante alguna iniciativa?
- **TALLERS AL CASAL JOVE:** Cursos y talleres trimestrales de ocio educativo. Cursos de guitarra, cocina, habilidades personales, alimentación sana, artísticos...
- **PATIS OBERTS:** Los Patis Oberts tienen como objetivo optimizar los usos de los patios de los centros educativos poniéndolos a disposición de la ciudadanía, convirtiéndolos en nuevos espacios de ocio de proximidad y seguros donde se promueve el civismo y el deporte. De esta manera ampliamos las zonas de juego y recreo del municipio, aprovechando y disfrutando de los espacios disponibles.

- FESTIU! Actividades semanales y gratuitas para jóvenes a partir de 12 años en julio y agosto. Participen en una actividad diferente, llena de valores y de educación cívica: conozcan la historia, trabajen la inclusión y la diversidad, piensen en lila... ¡Vivan un verano diferente!
- ACTIVITATS D'ESTIU: Talleres monográficos, actividades deportivas, cine al aire libre...
- AULA DE ESTUDIOS: Espacio de estudio asistido y gratuito semanal en los Casals Joves durante el curso escolar, refuerzo del estudio en verano para que no pierdan el hilo y espacio preferente para jóvenes estudiantes en los Casal Joves. ¡Éxito educativo!
- NITS AMB CAP: Paradas informativas en espacios de ocio nocturno para sensibilizar sobre los consumos y prácticas de riesgo. Dinamización de calle, informadores de Cruz Roja, juegos de calle y mucho más para acabar la noche de manera segura.
- TALLERES PREVENTIVOS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD JOVEN: Taller de sensibilización acerca de conductas de riesgo, de manera especial dirigidos a jóvenes que cursan estudios pos obligatorios. Talleres de prevención en el ámbito de la sexualidad, del consumo de tóxicos, de habilidades personales, acoso en las redes, adicción a las pantallas, violencia machista...
- FEM CAMÍ I FESTALAIÀ: Trabajamos con los centros de secundaria del municipio para favorecer que los jóvenes desarrollen proyectos participativos. A través de una fiesta organizada con los jóvenes estudiantes de los centros, favoreciendo que conozcan de primera mano qué quiere decir participar en un proyecto comunitario.
- PIJCES. PUNTO DE INFORMACIÓN JUVENIL EN LOS CENTROS DE SECUNDARIA: Estamos presentes en los centros de secundaria en las horas de recreo para conocer de primera mano las inquietudes de la juventud, dar información actualizada y trabajar de manera cercana actividades y campañas.
- INFORMACIÓN JUVENIL: En el Departamento de Juventud les orientamos sobre cualquier tema de interés juvenil: ocio, cultura, vivienda, estudios, trabajo...

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Ofrecer servicios de intervención socioeducativa de calidad, cercanos y centrados en las necesidades de la juventud.
- Acompañar a la juventud en las iniciativas que propongan, facilitando espacios y dando apoyo en la consecución de sus logros.

- Buscar solución a las diferentes peticiones y consultas de información y/o dirijanse al servicio competente, que les atenderan de manera cercana y eficiente.
- En la web joventut.calafell.cat tienen a su disposición un formulario para hacernos llegar nuevas propuestas e ideas de mejora.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Personas de 12 a 35 años del municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en el Casal Jove de Calafell, Plaça Alcalde Romeu S/N 43820 La Platja de Calafell:
 - De lunes a viernes de 10 a las 13h. al Casal Jove de Calafell
 - De lunes a jueves de 16 a las 20h. al Casal Jove de Calafell y la Tarda Jove de Segur
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2678
- A través de la web municipal: joventut.calafell.cat
- A través del correo electrónico: joventut@calafell.org
- A través de las Redes Sociales:
 - Facebook: facebook.com/Calafelljove
 - Instagram: [@Calafelljove](https://www.instagram.com/Calafelljove)

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Nombre consultas atendidas registradas en el Registro de Información Juvenil de la Generalitat
- Número de personas usuarias diarias del Casal Jove, la Tarda Jove de Segur y los Patis Oberts
- Acciones en el ámbito de la formación para la inserción y las personas usuarias
- Acciones en el ámbito de la prevención y las personas usuarias
- Número de personas usuarias del Servicio de Orientación Juvenil.



CARTA DE SERVICIOS DE LICENCIAS URBANÍSTICAS Y DE ACTIVIDAD

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Licencias urbanísticas y de actividades es un servicio público que depende del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad consiste en la intervención en la edificación y uso del suelo y subsuelo y de las actividades y servicios que afecten a los particulares, que de acuerdo con la legislación vigente requieren de licencia municipal.gghh

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Esta intervención se realiza a dos niveles, por un lado en el estudio y autorización de las licencias solicitadas, y por el otro lado en el control de su ejecución, en lo que habitualmente se llama disciplina urbanística y de actividades.

A nivel administrativo:

- Tramita la concesión de las licencias solicitadas por los particulares: licencias urbanísticas de obras mayores y menores, de licencias de derribo, de parcelación, de grúas torre, de parcelación y división horizontal. Autorizaciones de actividad, ya sean comunicaciones previas o licencia de actividad.
- Coordina y supervisa la inspección de obras y actividades, tramitando los expedientes de disciplina que se deriven.
- Ofrecer la información a los interesados con tal de facilitar la tramitación de las correspondientes licencias y autorizaciones.

Qué ofrecemos

Información a la ciudadanía

Información sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, condiciones y documentación a presentar en el trámite de las licencias.

Licencias de obras

- Licencia de obras mayores, que corresponde a las obras de obra nueva planta, ampliación y reformas integrales que afectan la estructura del edificio.
- Licencia de obras menores, obras de intervención parcial que requieren documentación técnica.
- Comunicación previa para obras de pequeño alcance que no requieran documentación técnica.
- Licencia de obras de derribos.
- Licencia de instalación de grúas torre.

- Licencia de obras de compañías de servicios en el dominio público.
- Licencia de primera ocupación de los edificios.
- Licencia de parcelación y división horizontal.

Licencias de actividad

Comunicación previa a las actividades que según la legislación no requieren licencia de actividad (Los establecimientos que habitualmente se sitúen en los núcleos urbanos que es destinen al comercio, bares y restauración)

Autorización de ocupación de vía pública

- Autorización de ocupación por obras
- Autorización de ocupación por fiestas y actos extraordinarios.
- Autorización de ocupación por mudanzas.
- Autorización de ocupación para terrazas de establecimientos.

Disciplina urbanística

- Órdenes de ejecución de mantenimiento de las condiciones de seguridad y salubridad de las fincas particulares.
- Expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

Disciplina de las actividades

- Expedientes de disciplina, requiriendo la legalización de una actividad sin la debida autorización.
- Expedientes de disciplina, requiriendo el cumplimiento de las condiciones aprobadas en materia de accesibilidad, sanidad y protección contra incendios.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Atender de manera inmediata las consultas y requerimientos de los usuarios que comparezcan en las dependencias del Servicio per tal de reclamar información sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, y documentación a presentar.
- Facilitar información personalizada, con un tiempo máximo de respuesta de 15 días, sobre las siguientes materias propias del servicio.
- Resolver los expedientes administrativos en los plazos legales: de dos meses para las licencia de obras mayores y de un mes para el resto de licencias y autorizaciones

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía en general.

DATOS CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la Calle Sant Pere, 29-31 43820 La Platja de Calafell
 - Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2375
- A través de la web: www.calafell.cat/temes-i-serveis/planejament/poum
- A través del correo electrónico: urb@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Porcentajes de atenciones inmediatas según los términos fijados
- Tiempo de respuesta en días
- Número de resoluciones en meses



CARTA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS

PRESENTACIÓN

El mantenimiento de edificios es un servicio público que pertenece al Área de Ecología Urbana del Ayuntamiento de Calafell. La finalidad del servicio es asegurar el funcionamiento de todos los edificios municipales, independientemente del uso con tal de que estos se pueden usar en condiciones idóneas.

Qué hacemos

- Mantenimiento de las instalaciones eléctricas, de agua, contra incendios y de climatización de todos los edificios.
- Nos encargamos de la limpieza de todos los edificios.
- Nos encargamos de los servicios de conserjería de los edificios municipales.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El mantenimiento de los edificios se centra en todo aquello que afecta al correcto funcionamiento de los edificios municipales. De esta manera, ofrecemos condiciones adecuadas para el uso de los edificios de titularidad del Ayuntamiento.

Mantenimiento de los edificios municipales

El mantenimiento de los edificios municipales comprende diferentes actuaciones. Las principales son: la reparación de las averías que puedan surgir por consecuencias diversas, las actuaciones preventivas, y las actuaciones normativas destinadas al mantenimiento de las instalaciones.

Limpieza y gestión de los residuos de los edificios y dependencias municipales

La limpieza de las dependencias municipales y instalaciones ya sea edificios corporativos, pabellones, escuelas, teatros, bibliotecas, campos de fútbol, etc. Requiere de una planificación previa en que hay que respetar los horarios de funcionamiento de los centros y las necesidades específicas. Los residuos generados en los edificios también se gestionan segregando las diferentes fracciones. La planificación previa se lleva a cabo teniendo en cuenta la optimización de los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para cumplirla. También se realizan limpiezas esporádicas asociadas a la realización de actas que no forman parte del funcionamiento ordinario.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Mantenimiento preventivo de las instalaciones
- Mantenimiento normativo de las instalaciones
- Mantenimiento correctivo de las instalaciones
- Condiciones óptimas a nivel de limpieza de edificios
- Servicio de conserjería

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todos los usuarios de los edificios municipales.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en el Carrer Sant Pere, 29-33, 43820 La Platja de Calafell
- Por teléfono al 977 699 141
- Al correo electrónico mediambient@calafell.org

Para reclamaciones de servicios en la web liniaverdacalafell.com o a través de la App de *Linia verda*

- Horarios de atención al público: De lunes a viernes de 9 a 14 h (con cita previa)

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de reclamaciones de cada servicio
- Grado de ejecución y cumplimiento de los servicios programados

CARTA DE SERVICIOS DE MEDIO AMBIENTE

PRESENTACIÓN

Los servicios de Medio Ambiente son servicios públicos que dependen del Área de Ecología Urbana del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es la prestación de servicios se lleve a cabo desde una perspectiva de gestión sostenible, teniendo en cuenta los procesos de economía circular. Protegemos el Medio Ambiente asegurando la supervivencia de la fauna y de la flora dentro de nuestro territorio, actuamos para la prevención de incendios y para el correcto funcionamiento de torrentes y rieras. Gestionamos las playas del municipio de acuerdo con una práctica de gestión integrada del litoral.

Nos encargamos de velar por la eficiencia energética de todas las instalaciones, ya sean a vía pública como pueden ser el alumbrado público, los semáforos o los bombeos o en los diferentes edificios municipales.

Llevamos a cabo diferentes actuaciones encaminadas a reducir las emisiones de CO₂

Mantenemos las playas gestionándolas como espacio natural teniendo en cuenta los servicios que el ecosistema nos aporta.

Cuidamos del medio natural y de que los servicios del municipio se lleven a cabo desde una perspectiva de gestión sostenible.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Actuaciones destinadas a la protección del medio ambiente y a la gestión sostenible de las actuaciones que se llevan a cabo en la ciudad.

- **Gestión energética de la ciudad:** La gestión energética de la ciudad consiste en el control, mejora y optimización de la totalidad de consumos energéticos de la ciudad, ya sean eléctricos, de gas o de gasoil.
- **Gestión del medio natural:** Desde este servicio se desarrollan las tareas de conservación del medio natural, prevención de incendios forestales, control de la fauna, actuaciones contra el cambio climático, control de las plagas ambientales, seguimiento de las variables meteorológicas, mantenimiento de rieras y torrentes y su gestión hidráulica, mantenimiento de zonas verdes municipales no ajardinadas y solares municipales no edificadas. Se promueve la educación ambiental y la gestión de cualquier otra materia que pueda afectar al medio del municipio.
- **Gestión de las playas:** Nuestro litoral supone un eje vertebrador para la economía local, siendo las playas las principales fuentes de atracción turística, además de ser uno de los espacios naturales mayoritarios. Nuestra gestión pretende que todos los intereses concentrados en el litoral resulten beneficiados y que el ecosistema natural evoluciones desde un espacio fuertemente antropizado hacia un sistema resiliente ante el cambio climático. Queremos devolver a los usuarios y vecinos los beneficios de los servicios del ecosistema.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Limpiar los torrentes y solares municipales
- Prevenir los incendios forestales
- Mantener las playas, mejorar su resiliencia y reducir el consumo de recursos naturales escasos asociados a los usuarios de las playas.
- Proteger el medio natural y su biodiversidad.
- Velar por la mejora a nivel de gasto energético y optimización de los consumos energéticos de las instalaciones municipales.
- Tener en buen estado los caminos de la red básica de prevención de incendios forestales (anualmente antes del 15 de junio).
- Realizar trabajos puntuales de reducción de sotobosque en los puntos de más riesgo de incendio (anualmente antes del 15 de marzo).
- Coordinar las actuaciones con CREAC.
- Ejecutar anualmente la apertura de 2 hectáreas de franjas en prevención de incendios forestales alrededor de las urbanizaciones.
- Limpieza y mantenimiento de los cauces de los torrentes. Retirada de residuos. Eliminación y erradicación de cañas.
- Anualmente se redacta un plan de gestión medioambiental de las playas. Los resultados de la consecución de estos objetivos se presenta en la declaración ambiental de la gestión de las playas que se redacta y se audita anualmente.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que residen en Calafell y a todos aquellos que visitan nuestro municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en el Carrer Sant Pere, 29-33, 43820 La Platja de Calafell
- Por teléfono al 977 699 141 extensión 2376
- Al correo electrónico: mediambient@calafell.org
 - Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9 a 14 horas (con cita previa).

Para reclamaciones de servicios acceder a la web liniaverdacalafell.com o a través de la App de *Línia verda*

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Grado de cumplimiento de los indicadores de la *Declaració ambiental de platges*
- Grado de cumplimiento de los indicadores de seguimiento de consumo energético municipal y seguimiento de las emisiones
- Número de intervenciones en actuaciones de protección de fauna
- Número de hectáreas de solares limpiados y franjas de prevención abiertas

CARTA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD

PRESENTACIÓN

El Departamento de Movilidad es un servicio público que depende del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es trabajar para que la ciudadanía pueda disfrutar de una movilidad segura, garantizando las necesidades de su vida cotidiana.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nuestro objetivo es preservar con buenas condiciones y mejorar continuamente la seguridad y la accesibilidad de las vías públicas, mediante el mantenimiento e instalación de elementos de seguridad vial haciendo cambios en el trazado de las vías de circulación y mejorando la adaptación de las vías urbanas a las necesidades según su uso sea destinado a peatones o a vehículos.

Qué ofrecemos

- Adaptación de las vías urbanas según necesidades detectadas mediante estudios y demandas ciudadanas.
- Servicios, actuaciones, informes y resoluciones que tengan relación con:
- Vados y contra vados.
- Seguridad vial.
- Estudios de seguridad vial.
- Planes de señalización.
- Transporte de viajeros.
- Bus Urbano.
- Auto-taxi.
- Transporte escolar.
- Ocupaciones de espacio público.
- Reclamaciones patrimoniales.
- Reconstrucción e informes de accidentes de tráfico.
- Reservas de estacionamiento:
- Movilidad reducida.
- Carga y descarga.
- Estacionamiento de horario limitado (Zona Azul y Naranja).

- Información actualizada mediante varios canales (web, RRSS...).

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Mejorar el grado de seguridad y accesibilidad a la vía pública.
- Informar a través de la web sobre las incidencias de última hora.
- Contestar las sugerencias y quejas recibidas en un tiempo no superior a 2 semanas.
- Contestar las instancias y solicitudes en un tiempo no superior a 4 semanas (siempre que no se tengan que pedir informes o actuaciones a otros departamentos, si fuera este caso, entre 4 semanas y 2 meses)
- Adaptar el servicio en las nuevas tecnologías.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía de Calafell.

El acceso al servicio se hace previa presentación de instancia al SAC del Ayuntamiento o por trámite electrónico mediante la sede electrónica.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Por teléfono al 977 699 009 **extensión 2389**
- Por correo electrónico: mobilitat@calafell.org

Para mejorar el servicio y garantizar el desempeño de nuestros compromisos de calidad. Poneos en contacto con nosotros para cualquier duda o queja.

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de vados y contravados que se han dado de alta y de baja durante el año
- Número de ocupaciones del espacio público
- Número de reclamaciones patrimoniales
- Número de reclamaciones patrimoniales respondidas
- Tiempo de respuesta de las reclamaciones patrimoniales
- Número de altas y bajas de las reservas de estacionamiento



CARTA DE SERVICIOS DE OBRA PÚBLICA Y ESPACIO PÚBLICO

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Obra Pública y Espacio Público es un servicio público que depende del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es:

- Gestionar los proyectos técnicos y obras de actuaciones del Plan de Acción Municipal por tal de garantizar la calidad de vida y las necesidades de la ciudadanía en el espacio público.
- Estudiar la viabilidad de las propuestas del equipo de Gobierno a lo que se refiere a otras obras de construcción, surgidas de los requerimientos de la ciudadanía, entidades y servicios del Ayuntamiento en el ámbito de espacio público y de los equipamientos municipales.

A nivel administrativo:

- Tramita la aprobación de los proyectos de obras ordinarias, ya sean de espacio público o de edificación de actividad.
- Gestiona la ejecución de las obras públicas municipales.
- Dirige las obras públicas municipales que le son encargadas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Estudios de viabilidad

Estudiar técnica, ambiental y económicamente las propuestas de futuros proyectos de edificación y espacios públicos para analizar la conveniencia y la posibilidad de su realización.

Redacción de proyectos de obras

Elaboración de proyectos y documentos técnicos de edificación y espacios públicos que han estado considerados viables.

Elaboración de documentación complementaria

Elaboración de documentación técnica complementaria de los diferentes expedientes administrativos relacionados con los proyectos de obras, como son los informes de reclamaciones patrimoniales, informes para llevar a término las licitaciones y adjudicaciones de obras y documentos técnicos de soporte y asesoramiento de otros servicios del Ayuntamiento.

Dirección y/o seguimiento de proyectos y de obras

Dirección y/o seguimiento de las obras de edificación y espacio público posteriormente a la aprobación del proyecto y de la adjudicación de las obras. La iniciativa de los proyectos y obras corresponde al Ayuntamiento y/u otras instituciones públicas.

Elaboración de información para dar a conocer los proyectos y las obras municipales

Elaborar la información necesaria para dar a conocer a la ciudadanía los proyectos y las obras que se ejecuten en la ciudad. Esta información se difunde habitualmente a través de los medios de comunicación local, las regidorías, los procesos participativos, reuniones y asambleas vecinales y sectoriales, así como el contacto directo con las personas interesadas.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Cumplir los plazos previstos de redacción de proyecto.
- Cumplir los plazos previstos de ejecución de las obras anuales, a partir de la adjudicación de la empresa constructora o suministradora.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía del municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la Calle Sant Pere, 29 -31.
 - Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono a través del 977 699 009 extensión 2375
- A través de la web municipal: calafell.cat
- A través del correo electrónico: urb@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Porcentaje de proyectos anuales redactados de conformidad con los términos plazos previstos
- Porcentaje de las obras anuales ejecutadas de conformidad con los plazos previstos



CARTA DE SERVICIOS DE EMPLEO Y EMPRESA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Promoción Económica y Empleo de Calafell es un servicio público adscrito al Área de Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es el diseño, la gestión y la ejecución de los programas y servicios en materia de promoción de la actividad económica, de iniciativas empresariales, de dinamización de la economía social y cooperativa, el emprendimiento corporativo y de trabajo autónomo, de formación para el empleo y el reciclaje de los trabajadores, de orientación laboral y, en general, todos los proyectos de fomento del empleo y mejora de la empleabilidad de las personas.

Desde el Servicio Municipal de Promoción Económica y Empleo de Calafell ofrecemos una atención personalizada al ciudadano en materia de ocupación y formación para el trabajo mediante diferentes programas que se adecuan a las demandas y necesidades particulares de cada usuario. Esta tarea se lleva a cabo mediante la gestión de recursos propios y/o cofinanciados por el Servei d'Ocupació de Catalunya y/o otros organismos públicos.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nuestro trabajo consiste en ofrecer un servicio integral a las personas y a las empresas en materia de ocupación y/o formación y actuamos como intermediario en el mercado de trabajo. También gestionamos un servicio que pretende impulsar la creación, consolidación y competitividad de las empresas del municipio a través de ofrecer asesoramiento y formación tanto a los emprendedores que quieren abrir su negocio como a los empresarios que ya tienen uno.

Además, disponemos de espacios de alojamiento empresarial. El espíritu emprendedor contribuye a la creación de ocupación y la Masia Vilarenc quiere ser un punto de encuentro referencial de las personas que quieran crear o hacer crecer su empresa.

Servicio de bolsa de empleo

Servicio gratuito que acerca las personas que buscan trabajo a las empresas que necesitan personal. Una manera ágil, rápida y gratuita de conseguir un puesto de trabajo y, para las empresas, de encontrar las personas más adecuados en los puestos de trabajo vacantes de su empresa.

Si son una persona que busca trabajo:

Pueden incorporar vuestro currículum o currículums en nuestra bolsa de empleo en línea, o bien podrá dirigirse a nuestras dependencias, donde le ayudaremos a hacerlo personalmente.

Presentamos, a las empresas que ofrecen puestos de trabajo, los currículums de las personas de nuestra bolsa de trabajo que más se ajustan a los perfiles solicitados.

Bolsa de Trabajo en línea: servicio gratuito tanto para personas que buscan trabajo como para empresas que busquen personal que se ofrezca también a través de la web treball.calafell.cat

Nuestra bolsa de empleo en línea facilita a las personas dar de alta su currículum, consultar las ofertas de trabajo o actividades de formación, registrarse como persona interesada y participar en los procesos de selección de las empresas.

Este servicio se complementa con la aplicación Treball Calafell, que se puede descargar gratuitamente en la App Store.

[Servicio de bolsa de empleo – personas](#)

Si sois una empresa:

- Se pretende facilitar a las empresas el reclutamiento de personas candidatas y ofrecer un servicio de soporte técnico para acompañarlas durante el proceso de selección.
- Disponemos de una amplia bolsa de candidatos de calificaciones diversas.
- Os ayudamos a definir el perfil de vuestras vacantes.
- Hacemos una preselección de los candidatos que más se ajusten al perfil solicitado.
- Bolsa de empleo en línea: las empresas pueden dar de alta sus ofertas de trabajo, a través de la web Vilarenczenit.cat.
- Si gestionan sus ofertas en nuestro servicio de bolsa de empleo, os podremos facilitar un espacio gratuito para realizar los procesos de selección.

[Servicio de bolsa de empleo – empresas](#)

[Consulta de currículums por perfil](#)

Servicio de Orientación Laboral

El Servicio de Orientación Laboral es un servicio que da apoyo al Servicio de Bolsa de Empleo, promoviendo la inserción laboral de todas aquellas personas que buscan trabajo y necesiten un apoyo más personalizado. Se organizan diferentes actividades, tanto, a nivel individual como de grupo, para asesorar en el proceso de búsqueda de empleo a las personas que lo deseen. Información y orientación profesional:

- Les ofrecemos información sobre ofertas de trabajo y programas de formación adecuados a vuestro perfil profesional.
- Les orientamos profesionalmente a través de itinerarios de inserción laboral personalizados.
- Les acompañamos en su proceso de búsqueda de empleo.

[Servicio de orientación laboral](#)

Servicio de Orientación Laboral (SIL) para personas con discapacidad

Fruto de un convenio entre el Ayuntamiento de Calafell y la Fundación Santa Teresa firmado el año 2013 se ofrece apoyo, orientación y seguimiento personalizado a

personas con discapacidad y/o incapacidad laboral que se encuentren en búsqueda activa de empleo. Este servicio tiene como objetivo promover el retorno al mercado laboral de personas con diversidad funcional.

Para acceder es necesario acreditar la condición de persona con discapacidad y/o recibir una pensión de incapacidad laboral, aportando la documentación oficial al servicio de Calafell Ocupación que pone en contacto a la persona interesada en recibir este servicio.

[SIL para personas con discapacidad](#)

Agencia de colocación

La Concejalía de Trabajo está autorizada por el Servicio de Ocupación de Catalunya para actuar como Agencia de colocación con número 0900000159.

Punt de la feina

Espacio gratuito de información y asesoramiento donde ponemos a tu disposición las herramientas y recursos necesarios para la búsqueda de empleo:

- Consultar e inscribirse a las ofertas de la bolsa de empleo y otras ofertas que nos llegan al servicio.
- Hacer uso de los ordenadores con acceso a Internet y teléfono.
- Realizar trámites del Servei d'Ocupació de Catalunya (renovación de demanda)
- Informarse y preinscribirse a cursos y cápsulas formativas.
- Elaborar, actualizar e imprimir currículums y cartas de presentación.
- Recibir asesoramiento por parte de una técnica de orientación laboral

Punto de información Acredita't

Si tenéis experiencia laboral, pero no tienes reconocimiento oficial puedes conseguir un certificado de profesionalidad, un título de formación profesional o ambas cosas y facilitar, de esta manera, tu integración laboral, la promoción profesional y el reconocimiento social.

La Concejalía de Trabajo es un punto de información y orientación del programa Acredita't.

Servicios de Formación

Cursos profesionalizadores, talleres y cápsulas formativas para personas trabajadoras en situación de paro o en activo, que permiten adquirir o mejorar los conocimientos y las destrezas necesarias para incorporarse o mantenerse en el mercado laboral.

Formación calificadora

- Disponemos de programas de formación en oficios.
- Ofrecemos especialidades de formación ocupacional para colectivos en situación de desempleo, de familias profesionales diversas.
- Programamos actividades de formación continuada dirigidas a trabajadores en activo.

Programas que ofrecen formación:

- *Formació Ocupacional (FOAP)*
- *Treball als Barris*
- *Projecte singulars*
- *Treball i Formació*

Formación en línea:

Cursos con preinscripción abierta durante todo el año. Inicia la formación cuando quieras y finalízala en tres meses.

Aula Mentor: Programa de formación en línea no reglada, flexible y con tutorización personalizada, dirigido a personas adultas mayores de 18 años, con un extenso catálogo de cursos con los que ampliar las competencias personales y profesionales, promovido por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Formación continua:

Cursos y talleres dirigidos prioritariamente a personas en activo. 100% subvencionados por el Consorcio para la Formación Continua de Cataluña.

[Formación](#)

Asesoramiento especializado para empresa y personas emprendedoras

El asesoramiento y acompañamiento ofrecido por VilarencZenit es completamente personalizado, gratuito y puede durar el tiempo que sea necesario. Forman parte de la Xarxa Emprèn.

Asesoramiento Inicio de negocios

Servicio de orientación, asesoramiento, acompañamiento y formación en el proceso de creación de una empresa.

VilarencZenit ayuda a las personas emprendedoras a dar forma a sus ideas y convertirlas en plan de negocio. Partimos de la idea de la persona emprendedora, teniendo en cuenta su situación y el tipo de proyecto que se plantea.

El equipo técnico asesora de manera individualizada la persona emprendedora y le facilita información necesaria para tramitar la constitución de una empresa, accediendo a ayudas y subvenciones, buscar el mejor financiamiento o analizar la viabilidad del proyecto empresarial.

[Servicio Emprèn](#)

Asesoramiento Crecimiento de negocios

Servicio de asesoramiento y acompañamiento en el proceso de consolidación de negocios ya en funcionamiento, trabajando las áreas claves de la organización.

Todas las empresas pasan por momentos en los que hay que pasar de fases iniciales a fases más maduras, consolidando su proyecto y garantizando un crecimiento sostenido y sostenible. El servicio se dirige a las empresas que estén interesadas en redefinir ámbitos estratégicos de gestión como vía de consolidación y crecimiento empresarial.

[Servicio Consolida](#)

Marketing digital y comercio electrónico

Servicio que tiene como objetivo ayudar empresas y personas emprendedoras a comunicar y vender sus productos/servicios de forma efectiva en línea.

Es un servicio de asesoramiento y acompañamiento, en el que primero se realiza una entrevista presencial con un técnico del servicio para entender necesidades y prioridades. A partir de aquí, se puede definir con un plan de acción y seguimiento personalizado. El seguimiento se puede hacer en el lugar y calendario más conveniente para la empresa o persona emprendedora.

Temas de asesoramiento: venta en línea, creación de sitios web, SEO y SEM, campañas de marketing, mejora de las ventas, analítica web.

[Marketing digital y Ecommerce](#)

Formación empresarial

VilarencZenit realiza cápsulas de conocimiento, cursos y programas específicos destinados a personas emprendedoras, empresarios individuales y empresas, que pretenden mejorar los conocimientos en gestión empresarial.

La oferta formativa (presencial, semipresencial y/o en línea), consiste básicamente en cursos de perfeccionamiento profesional con especialidades de diferentes sectores empresariales.

[Formación](#)

CotraballVilarencZenit (coworking)

La Masia Vilarenc dispone de un espacio de cotrabajo con lugares de trabajo dirigidos a personas empresarias y empresas de reciente creación, que necesitan un espacio para desarrollar su actividad profesional.

Esta opción consiste en un espacio de cesión de uso de lugares de trabajo, compartido y equipado, con servicios centralizados y espacios comunes, a un precio suficientemente asequible y con acceso 24 horas. El espacio de cotrabajo tiene capacidad máxima de 12 personas.

La modalidad cotrabajo ofrece todos los servicios básicos para iniciar una actividad económica o hacer teletrabajo. Está equipado con el mobiliario básico necesario (silla, mesa y armario) e incluye los servicios de comunicación esenciales.

[Coworking](#)

Despachos MasiaVilarenc y VilarencZenitPortSegur

MasiaVilarencZenit y VilarencZenitPortSegur están situados en un lugar estratégico y accesible. Estos espacios tienen como finalidad dar apoyo a empresas de nueva creación o en fase de consolidación, ofreciendo espacios de alquiler en condiciones preferentes para favorecer el crecimiento y desarrollo del tejido empresarial en el municipio.

Las empresas y personas empresarias pueden solicitar uno de los despachos habilitados en los espacios VilarencZenit para hacer un uso privado durante la duración establecida en el convenio y de acuerdo con la normativa de uso del Centro. Las empresas instaladas disponen de despachos completamente equipados y de espacios compartidos, algunos servicios centralizados y de acceso a formación y asesoramiento para su negocio.

[Despachos Masia](#)

[Despachos Port](#)

Parc Empresarial

El Ayuntamiento de Calafell dispone de un polígono de actividades económicas: el Parc Empresarial.

El Parc Empresarial disfruta de una posición estratégica, ya que tiene salida directa a las vías principales como la N-340 y la AP-7. Tiene una superficie total de 287.000 m² y dispone de parcelas y naves industriales para actividades económicas o industriales.

Cualquier empresa que esté interesada en ubicarse en el polígono, puede contactar con VilarencZenit y recibirá información sobre parcelas disponibles, precios y condiciones.

[Parc Empresarial](#)

PAE VilarencZenit

El Punto de Atención al Emprendedor (PAE) VilarencZenit, acreditado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, permite realizar la tramitación para la constitución e inicio de las actividades y abaratar los procesos de poner en marcha una empresa.

El PAE utiliza el sistema de tramitación telemática (STT) del *Centre d'Informació i Xarxa de Creació d'Empreses (CIRCE)* que permite el intercambio de la documentación necesaria para la creación de empresas mediante el Documento Único Electrónico (DUE).

La tramitación telemática agiliza el proceso de constitución de empresas. Para la persona emprendedora, este tipo de tramitación tiene como principales ventajas evitar desplazamientos y nuevos interlocutores y, sobretodo, un importante ahorro de coste y tiempo.

[PAE VilarencZenit](#)

Pueden solicitar este servicio las personas emprendedoras que quieran dar de alta su actividad empresarial en una de las formas jurídicas siguientes:

- Empresario individual (trabajador autónomo)
- Sociedades de Responsabilidad Limitada (SL)

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Informar de forma inmediata sobre recursos formativos y ocupacionales del servicio y otra información de interés para empresas y personas emprendedoras.
- Atender las solicitudes de manera personalizada en nuestros servicios de orientación laboral y bolsa de empleo y asesoramiento empresarial en un plazo máximo de 15 días desde su solicitud.
- Publicar las ofertas de trabajo de las empresas en un plazo no superior a 3 días desde la recepción de la demanda.
- Presentar a las empresas de tres a cinco candidatos/as preseleccionados por cada oferta de trabajo con la intermediación del servicio, en un plazo de 10 días hábiles, siempre que dispongamos de candidatos en nuestra bolsa.
- Responder las quejas y sugerencias en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- Conseguir un nivel de satisfacción por parte de las personas usuarias y empresas a partir de 7,5 dentro de una escala del 0 al 10.
- Aumentar y fidelizar las empresas usuarias.

- CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015: El Servicio Municipal de Promoción Económica y Empleo de Calafell ha certificado según la norma ISO 9001:2015 los servicios de formación ocupacional, la bolsa de empleo y orientación laboral.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

- A personas en situación de desempleo del municipio Calafell, comarca del Baix Penedés y comarcas cercanas.
- A trabajadores y trabajadoras que quieran mejorar su calificación profesional o su ocupación a través de la formación.
- A empresas y personas emprendedoras de Calafell y/o con interés de emprender al municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas Masia Vilarenc, Ps. de la Unió, s/n, 43820 Calafell
 - o Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2679
- A través de la web municipal: treball.calafell.cat
- A través del correo electrónico: treball@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de personas atendidas (entrevistas y tutorías) en el Servicio de orientación laboral
- Satisfacción de los usuarios
- Número de ofertas de trabajo gestionadas
- Número de puestos de trabajo gestionados
- Número de personas insertas
- Satisfacción de las empresas
- Número de cursos realizados
- Número de alumnos formados
- Satisfacción de los alumnos
- Número de personas emprendedoras asesoradas
- Número de empresas creadas.
- Trámites de constitución realizados a través del PAE Vilarenc
- Número de formaciones dirigidas a empresas y personas emprendedoras realizadas
- Número de asistentes a las formaciones
- Satisfacción del servicio de emprendimiento
- Número de empresas alojadas en VilarencZenit Masia Vilarenc
- Número de empresas alojadas en VilarencZenitPortSegur



CARTA DE SERVICIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Participación Ciudadana y Transparencia es un servicio público adscrito al Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad radica en hacer de contacto entre el Ayuntamiento y la sociedad calafellense para canalizar las peticiones ciudadanas, mejorar la gestión de la información pública y ayudar en el control de la eficiencia de las actividades del consistorio.

Desde nuestro departamento nos encargamos de velar por la actualización de datos publicados, ofrecer atención personalizada a los usuarios que tengan dudas sobre la disponibilidad, acceso y navegación en el Portal de Transparencia (Gobierno Abierto) de la web del Ayuntamiento de Calafell. Además, también gestionamos la agenda de los diferentes actos de los procesos participativos contemplados en la web decidim.calafell.cat que lleva a cabo el consistorio en estrecha colaboración con las entidades del tejido asociativo y de los vecinos y vecinas de la localidad que quieran participar a título individual.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nuestra tarea principal consiste en ofrecer un servicio completo al ciudadano de dos maneras.

En materia de transparencia ofrecemos a la ciudadanía todos los puntos de información del consistorio para que pueda conocer, usar y valorar los datos a su disposición para que juzgue y participe del escrutinio sobre la organización y acciones del ente municipal. De esta manera, con la colaboración ciudadana, podemos corregir y mejorar posibles carencias, imperfecciones o ineficiencias en el funcionamiento de los servicios públicos o las decisiones tomadas por el consistorio.

Por lo que respecta a la participación ciudadana animamos a todo el mundo y a todas las asociaciones municipales a que se reúnan y discutan en varias sesiones, y en estrecho contacto entre ellas y las personas encargadas, todas aquellas cuestiones que por motivos de relevancia, competencia y de oportunidad sean de interés para el vecindario del municipio. En este sentido, nos ocupamos de las gestiones de organización de la agenda y la asistencia de los potenciales participantes a los actos que se organizan, tanto telemática como presencialmente.

Transparencia - Portal de Transparencia (Gobierno Abierto)

Página web donde podrán encontrar toda la información hecha pública por el consistorio y ordenada por hasta 6 grandes áreas con sus correspondientes subdivisiones. Si son una persona o entidad podrán acceder al siguiente contenido:

- **Información institucional y organizativa.** Organización política, personal, entidades y otros organismos.
 - *Información institucional:* Competencias, organigrama, agenda...
 - *Organización política i retribuciones:* Cargos electos, funciones, resoluciones...
 - *Empleados públicos:* Plantilla, técnicos, retribuciones...
 - *Protección de Datos Personales.* Política de protección de datos.

- **Gestión Económica:** Presupuestos, gestión trimestral y económica, patrimonio.
 - *Presupuesto:* Ejecución, liquidación, coste campañas institucionales...
 - *Gestión Económica:* Endeudamiento, auditorias, indicadores...
 - *Inventario:* Patrimonio, vehículos oficiales.

- **Acción de gobierno y normativa:** Actos, acuerdos, edictos, convocatorias, normativas, planes y estrategias.
 - *Acción de gobierno y partidos políticos:* Actos de pleno, acuerdos de gobierno, actos administrativos, noticias y opiniones...
 - *Normativa, planes y programas:* Estatutos, ordenanzas, pliegos de cláusulas generales, planes...
 - *Urbanismo:* Normativa, planeamiento, estudios...
 - *Gestión documental y archivo:* Calendario, registro, instrumentos...

- **Contratos, convenios y subvenciones:** Perfil de contratante, contratos menores, órganos y convenios de colaboración.
 - *Relación de contratos:* Licitaciones, relaciones de contratos, modificaciones...
 - *Información de la contratación pública:* Órganos de contratación, registro de licitadores, empresas, criterios interpretativos...
 - *Convenios y subvenciones:* Convenios, subvenciones, ayudas...

- **Catálogo de servicios y trámites**
 - *Estado de los servicios:* Indicadores de transparencia, incidencias, evaluaciones...
 - *Servicios:* Atención ciudadana, calendario, catálogo y cartas de servicios...
 - *Trámites:* Instancia genérica, gestión tributaria, notificaciones, facturas...

- **Participación**
 - *Espacios de participación ciudadana*
 - *Redes sociales*
 - *Procesos participativos en trámite*
 - *Consultas frecuentes*
 - *Directorio de asociaciones y entidades*

- *Registro de grupos de interés*
- *Normativa, reglamentos y directrices de participación ciudadana*
- *Agenda y actividades de las asociaciones*
- *Código de conducta de los grupos de interés*

[Portal de Transparencia – Gobierno Abierto y Transparencia](#)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA - DECIDIM CALAFELL

En la web decidim.calafell.cat encontrarán toda la información relativa a los procesos y consejos participativos planificados y/o que se encuentren en curso, además de otras iniciativas.

A) Registro Ciudadano

Tiene como objetivo recoger los datos de todas aquellas personas que han manifestado explícitamente su interés para estar informadas de la actividad municipal, y para participar en los órganos y procesos que este lleve a cabo. La inscripción en el Registro tendrá carácter voluntario y gratuito.

[Registro ciudadano](#)

B) Presupuestos Participativos

Los Presupuestos Participativos están siendo una herramienta importante para que los vecinos/as de Calafell se inicien en la democracia participativa y se logre el objetivo de decidir colectivamente donde va a parar parte del dinero que se recauda a través de los impuestos. Pero, a su vez, fomentan la corresponsabilidad en la toma de decisiones, contribuyendo a mejorar las políticas públicas y el gobierno de la ciudad.

De acuerdo con el Reglamento de Participación Ciudadana, el Ayuntamiento de Calafell impulsa los Presupuestos Participativos para que los vecinos y vecinas puedan proponer y decidir dónde y cómo invertir, aproximadamente el 1% de los recursos ordinarios en el presupuesto del siguiente año.

Los vecinos y vecinas del municipio disponen de una cantidad que establecerá el Pleno del ayuntamiento anualmente, para decidir las propuestas que consideren más prioritarias.

[Presupuestos Participativos](#)

C) Plan de Acción Municipal (PAM)

El Plan de Acción Municipal es la hoja de ruta que relaciona y prioriza los objetivos, las líneas estratégicas y las acciones que el Ayuntamiento se comprometa a llevar a cabo durante la legislatura en curso. Cada PAM se decide mediante las reuniones de los Consejo Participativos.

[PAM 2019-2023](#) + [Preparación del PAM 2023-2027](#)

Participación Ciudadana – Consejos Participativos

- **Consejos de Participación Ciudadana**
 - o Consejo Ciudadano
 - o Consejo Escolar
 - o Consejo de Seguridad y Prevención

- **Consejos Sectoriales**
 - o Consejo Municipal de Cultura
 - o Consejo Municipal de Deportes
 - o Consejo Municipal de Acción Social

- **Consejos de Barrio**
 - o Consejo de Barrio de Calafell
 - o Consejo de Barrio de Segur
 - o Consejo de Barrio de Urbanizaciones

[Consejos de Participación Ciudadano](#)

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Actualizar periódicamente los datos mensuales, trimestrales y anuales que sean necesarias en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Calafell en cumplimiento de las leyes de transparencia (autonómica y estatal).
- Atender de manera personalizada nuestros servicios de consultas, dudas y sugerencias sobre el portal de transparencia o la web Decidim Calafell.
- Actualizar los datos referentes a las entidades y asociaciones municipales.
- Ponernos en contacto con los vecinos y vecinas, entidades y asociaciones con tal de llevar a cabo las reuniones previstas en el calendario de los Consejos de Participación.
- Promover la participación ciudadana y el *feedback* con las personas y entidades que formen parte del tejido asociativo de Calafell.
- Aumentar y fidelizar la participación de los ciudadanos/as en todos los procesos abiertos.
- Mejorar la accesibilidad y presentación de los datos del portal de transparencia.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

- A todas aquellas personas que quieran conocer la información pública relativa del ente municipal.
- A todos aquellos ciudadanos/as, vecinos/as, personas que desarrollen su actividad comercial en el municipio o las asociaciones que quieran contribuir en la elaboración de la acción municipal y otras iniciativas.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas de las Dependencias Municipales de Segur de Calafell, Calle Joan Maragall, 30-32, Despacho 1, 43882 Calafell
 - o Horario: de lunes a viernes de 9 a 14 h
- Por teléfono al 977 699 009 extensiones 2775 o 2106
- A través de la web municipal: <https://www.seu-e.cat/es/web/calafell/govern-obert-i-transparencia> (Transparencia) y <https://decidim.calafell.cat/?locale=es> (Participación ciudadana)
- A través del correo electrónico: pciudadana@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Información actualizada según disponibilidad en el portal de transparencia.
- Número de participantes en los procesos abiertos en la web Decidim Calafell.
- Número de asistentes a las reuniones establecidas en el calendario.
- Número de entidades actualizadas en el registro de entidades.
- Satisfacción de los servicios de participación mediante encuestas.
- Grado de cumplimiento de los indicadores de transparencia requerida por la ley. [Ley 19/2013](#) (estatal) y [Llei 19/2014](#) (autonómica).
- Grado de cumplimiento (porcentual) de los indicadores de transparencia adicional ([InfoParticipa](#)).
- Número de comentarios tratados en el portal de transparencia.



CARTA DE SERVICIOS DE PATRIMONIO HISTÓRICO

PRESENTACIÓN

El departamento de Patrimonio Histórico del Ayuntamiento de Calafell forma parte del Área de Promoción de la Ciudad. Su finalidad es poner en valor todos aquellos elementos del patrimonio histórico y arqueológico del término municipal, así como velar para su protección y mantenimiento. Desde este departamento nos encargamos de la gestión necesaria a fin de lograr implementar esta misión de forma eficiente, con la colaboración de la ciudadanía. Bajo la marca Calafell Històric empleamos los medios para comunicar la actualidad sobre nuestra tarea en aspectos diversos como por ejemplo el programa de dinamización o los mantenimientos de relevancia que se vayan haciendo. La difusión del rico y variado patrimonio histórico que tenemos es una rama esencial de nuestro trabajo, no solo como un atractivo turístico, sino también para la socialización del conocimiento, dado que somos parte del ecosistema cultural de Calafell, y entendemos la cultura como elemento imprescindible del desarrollo del municipio y su cohesión social.

Tenemos un equipo municipal al servicio de la ciudadanía a fin de conseguir, entre todos y todas, dar a conocer la Historia de Calafell a través de este excepcional patrimonio, para preservarlo y ponerlo en valor entre los ciudadanos del presente y del futuro. Queremos, en definitiva, que los equipamientos de titularidad pública que gestionamos tengan un valor social.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Ofrecemos fundamentalmente servicios de educación del patrimonio para todos los públicos: escolar, familiar, personas mayores... sobre todo a través de nuestros programas educativos en los centros de enseñanza (aspecto ineludible para nosotros) y de los programas de dinamización, con las actividades que vamos proponiendo regularmente durante todo el año, distribuidas por temporadas que van en función de los horarios de apertura (otoño-invierno, primavera y verano).

También impulsamos proyectos específicos para lograr objetivos de mejora en la interpretación y socialización del patrimonio calafellense: museizaciones, arqueología experimental en el caso de la Ciutadella Ibèrica, eventos,...

Formamos parte de redes especializadas a nivel nacional e internacional con el fin de fortalecer y dar presencia a nuestro patrimonio, así como emprender proyectos comunes. Algunas de estas redes de trabajo:

- EXARC (Ciutadella Ibèrica) → [Enllac](#)
- ACAMFE (Museo Casa Barral) → [Enllac](#)
- Xarxa de Museus Marítims de la Costa Catalana (La Confraria) → [Enllac](#)
- Projecte Ruta dels Ibers, liderado por el Museu d'Arqueologia de Catalunya → [Enllac](#)

Con el fin de facilitar el acceso a los espacios abiertos al público (Ciutadella Ibèrica, Castell de la Santa Creu, Centre d'Interpretació "La Confraria" y Museu Casa Barral) ofrecemos un amplio abanico de ventajas para que el máximo número de personas visiten nuestro patrimonio, fruto en muchas ocasiones de acuerdos con numerosas instituciones o empresas.

Colaboramos ofreciendo información y/o asesoramiento sobre contenidos referentes a nuestro patrimonio a estudiantes, investigadores, editoriales, medios de comunicación y ciudadanía en general que nos la soliciten.

También ofrecemos el patrimonio para la realización de actos, filmaciones, casamientos, actividades... Con solicitud vía instancia genérica y previa autorización de la administración, con las condiciones establecidas por esta.

Otros servicios:

- Venta de libros en las recepciones de los espacios abiertos al público.
- Aparcamiento gratuito en los alrededores de la Ciutadella Ibèrica y Castell. Zona de picnic en la Ciutadella Ibèrica (abierta durante horarios de apertura).

¿Qué hacemos?

A continuación les detallamos algunas de las acciones que realizamos a lo largo del año:

- Visitas guiadas y temáticas para público general: programadas o por petición (para grupos, según disponibilidad a convenir)
- Visitas y talleres para público escolar
- Colaboraciones con la comunidad educativa
- Rutas patrimoniales
- Promover excavaciones arqueológicas (Cova Foradada, Villa Romana del Vilarenc...)
- Actividades para público infantil y familiar
- Presentaciones de libros
- Colaboración con proyectos impulsados para entidades culturales de Calafell
- Trabajo en red con otras instituciones
- Proyecto de Patrimoni Escola Local (PDEL): trabajo con las escuelas de Calafell des de las guarderías a bachillerato para el fomento del conocimiento y apreciación del patrimonio local
- Colaboraciones con instituciones y entidades locales para la cohesión social
- Eventos de recreación histórica: Terra Ibèrica a la Ciutadella (finales de julio) y Mercat Medieval de Calafell, en el interior del Castell (principios de septiembre)
- Eventos de pequeño formato en Casa Barral
- Jornada de Puertas Abiertas en fechas señaladas. Por ejemplo: Día Internacional de los Museos (en torno al 18 de mayo), Jornadas Europeas de Arqueología (mediados de junio), Cap de Setmana Ibèric (primer fin de semana de octubre) o Jornadas Europeas de Patrimonio (segundo fin de semana de octubre)
- Asesoramiento e información a estudiantes, comunidad educativa, entidades... y a la ciudadanía en general

Servicios a entidades

- Asesoramiento técnico sobre temas relacionados con el patrimonio local
- Apoyo a iniciativas relacionadas con el patrimonio
- Acuerdos de colaboración a fin de establecer sinergias
- Cesión de espacios para la realización de actividades (previa solicitud y en función de la disponibilidad y naturaleza del acto)
- Apoyo logístico en la organización de las iniciativas
- Colaboración en proyectos
- Difusión en las actividades que se hacen en apoyo de la cultura y, en concreto, del patrimonio.

Equipamientos gestionados por patrimonio

(En paréntesis catalogación oficial de cada bien patrimonial referido)

- Ciutadella Ibèrica de Calafell (BCIL). También conocido como poblado ibérico de Alorda Park o de las Toixoneres.
- Castell de la Santa Creu (BCIN)
- Museu Casa Barral (BCIL). Casa museo dedicada al legado de Carlos Barral.
- Centro de Interpretación del Calafell Pescador, "La Confraria" (BCIL)
- Iglesia de Sant Miquel de Segur (BCIL) (cerrada al público – se realizan visitas guiadas programadas o bajo petición para grupos)
- Espai Palou (dependencia del Castell para realización de talleres u otras actividades)
- Balma de la Graiera (yacimiento histórico – cerrado al público)
- Vil·la Romana del Vilarenc (BCIL)

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Ofrecer a la ciudadanía una atención personal y profesional, dando una información precisa, transparente y eficiente
- Ofrecer al público que participa en nuestras actividades contenidos didácticos rigurosos y adaptados a las diversas tipologías de visitantes
- Seguir trabajando para poner en valor el patrimonio histórico municipal
- Colaborar en proyectos que trabajen en la línea de nuestra misión, dentro de nuestras posibilidades
- Colaborar con la comunidad educativa y científica
- Dar respuesta a solicitudes ciudadanas con la máxima brevedad posible
- Estimular y poner facilidades a todo el mundo para acceder a nuestro patrimonio, dentro de nuestras posibilidades

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todos los públicos.

DATOS DE CONTACTO

Àrea de Promoci3n de la Ciutat

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Departamento de Patrimonio Hist3rico
C/Sant Pere, 29-31 43820 Calafell
 - Horario de atenci3n al p3blico: De lunes a viernes de 9 a 14h (en oficina). En los espacios abiertos al p3blico, durante los horarios de apertura (ver web para detalles). Abrimos todos los fines de semana del a3o la Ciutadella Ib3rica, Castell, Casa Barral y La Confraria.
- Por tel3fono al 977 694 683 (Ciutadella Ib3rica) o al 977 699 009 extensi3n 2470
- A trav3s de la web municipal: calafellhistoric.org
- A trav3s del correo electr3nico: calafellhistoric@calafell.org
- A trav3s de las redes sociales de Calafell Hist3ric en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- N3mero de visitantes totales por equipamiento
- N3mero de actividades por equipamiento y tipolog3a (talleres escolares, actividades familiares, rutas patrimoniales...)
- N3mero de actividades programadas
- N3mero de actividades canceladas
- N3mero de instancias recibidas
- Relaci3n de tareas de mantenimiento realizadas
- N3mero de encuestas recibidas



CARTA DE SERVICIOS DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Planeamiento y Gestión Urbanística es un servicio público del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es la planificación urbanística de Calafell a medio y largo plazo. Así mismo, se encarga de la gestión urbanística que permite la materialización de estas propuestas.

También realiza propuestas para la mejora del territorio y la coordinación de los diferentes servicios municipales que intervienen y tienen incidencia en el diseño urbano, garantizando la coherencia y la adecuación de las actuaciones urbanas.

A nivel administrativo:

- Tramita la aprobación de los expedientes de planeamiento y gestión urbanística propuestos por el propio Ayuntamiento o por los particulares.
- Ofrece la información y facilita el conocimiento público del planeamiento y documentos de gestión urbanística que se encuentran en trámite o vigentes en Calafell.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Información urbanística

- Información a la ciudadanía sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, la evolución y los planes y proyectos en trámite y/o aprobados.
- Redacción de informes de aprovechamiento urbanístico de fincas, consultas previas de actividades, cambios de numeración de fincas, etc.

Planeamiento urbanístico

- Redacción del planeamiento general, derivado y documentos de gestión para el desarrollo urbanístico del municipio.
- Seguimiento del planeamiento redactado por otras administraciones o particulares, para que se adecúen a las necesidades del municipio.
- Tramitación de los documentos urbanísticos.

- Divulgación del planeamiento aprobado o en redacción, atendiendo y respondiendo a las demandas de la ciudadanía, ya sean en el ámbito particular como a través de asociaciones.

Cartografía y sistema de información urbanística

- Disposición y mantenimiento de la información cartográfica y urbanística de la ciudad, tanto la histórica como la actual.
- Mantenimiento de la web municipal, por lo que se refiere a la cartografía y a la tramitación del planeamiento.
- Mantenimiento y gestión del sistema de información geográfica (SIG) de la ciudad.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Atender de manera inmediata las consultas y requerimientos de los usuarios que comparecen en las dependencias del Servicio para reclamar información sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad y sobre los planes y proyectos aprobados.
- Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de respuesta de 15 días, sobre las siguientes materias: informes de aprovechamiento urbanístico de fincas, consultas previas de actividades y cambios de numeración de fincas.
- Informar a la ciudadanía del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía del municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la Calle Sant Pere, 29-31. Horario de 9 a 14 h.
- Por teléfono al 977 699 009
- A través de la web municipal: www.calafell.cat/temes-i-serveis/planejament/poum
- A través del correo electrónico: urb@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Porcentajes de atenciones inmediatas según los términos fijados
- Tiempo de respuesta en días
- Número de sesiones informativas por proyecto



CARTA DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN CIVIL

PRESENTACIÓN

El Departamento de Protección Civil es un servicio público adscrito al Área de Ecología Urbana y Seguridad del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es prevenir situaciones de emergencia para la ciudadanía, y en caso que por desgracia se produzcan, colaborar en la minimización de las consecuencias materiales, ambientales y humanas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Gestionar el DUPROCIM de Calafell.
- Realizar y gestionar los Planes Municipales de Calafell, Planes de Emergencia y Planes de Autoprotección de actividades relacionadas con el municipio.
- Colaborar con la Policía Local en materia de emergencias.
- Colaborar con los diferentes departamentos municipales en materia de seguridad.
- Comunicación continua con CECAT.
- Activar las fases de los planes según el momento de la emergencia.
- Homologar y/o proponer alegaciones a los Planes de Autoprotección de empresas privadas.
- Asesorar en materia de emergencias a las empresas privadas.
- Planificar y prevenir emergencias.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

Planificar y gestionar las emergencias que puedan desarrollarse en el municipio, colaborar con la ciudadanía en caso de catástrofe, con la colaboración del Voluntariado de Protección de Calafell.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía del municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente al Departament de Protecció Civil C/ Joan Maragall, nº 30, 43882
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2542
- A través del correo electrónico: protecciocivil@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

Protecció Civil valorará la eficacia de su servicio en base a los diferentes planes previstos:

- Aprobación DUPROCIM
- Planes de Emergencia
- Planes de Autoprotección
- Servicios programados
- Servicios de emergencia
 - Inundaciones
 - Viento
 - Incendio
 - Colaboración con otros municipios



CARTA DE SERVICIOS DE SANIDAD

PRESENTACIÓN

La Concejalía de Sanidad es un servicio público que depende del Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es gestionar las actuaciones necesarias para intentar promover, mejorar, prevenir y proteger la salud de las personas.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Inspección in situ de establecimientos de alimentación, bares, etc.
- Campañas mosquito tigre y gestión de tratamientos.
- Inspecciones y protocolos de mantenimientos de piscinas.
- Campañas de donación de sangre (colaboración con el Banco de Sangre y Tejidos del Campo de Tarragona).
- Registro Sanitario Municipal de establecimientos diversos.
- Tramitación de quejas y sugerencias relacionadas con temas de sanidad.
- Incidencias de Car, Consultorio Segur de Calafell y centros donde se realizan actividades relacionadas con la salud pública.
- Inspecciones a requerimiento de particulares o entidades por temas de salud pública.
- Campaña de salud escolar.
- Inspecciones a centros de tatuajes y pircings.
- Contratación de empresa para el tratamiento y desinfección de legionela en las escuelas del municipio e instalaciones deportivas.
- Contratación de empresa para la certificación de los 4 años de legionela.
- Gestión de los certificados de legionela en los hoteles del municipio según la legislación vigente.
- Modificación y/o creación de tasas.
- Convenio con Agencia de Protección de la Salud.
- Acreditaciones con restauradores para el programa AMED.
- Control y vigilancia del mercado municipal de Calafell.
- Cooperación con otras concejalías para campañas vinculadas con Salud.
- Tramitación contable, facturas, propuestas de gasto, etc.
- Decretos, propuestas en la junta de gobierno local, comisiones informativas, etc.
- Preparación de presupuestos anuales.
- Contestación de encuestas y requerimientos de diversos entes (administrativos o no).
- Cooperación con la Agencia de Protección de Salud Pública de Cataluña en materia de inspecciones.
- Reuniones virtuales de grupos de técnicos municipales para crear protocolos de Trabajo.
- Asesoramiento de establecimientos en temas de seguridad alimentaria.
- Control de plagas en edificios municipales y vía pública. Realización de tratamientos de desratización, desinfección y/o desinsectación a instancia municipal o por petición ciudadana.

- Realización de informes.
- Cooperación en el centro de vacunación de Covid-19.
- Gestión Covid-19 en el ámbito municipal.
- Tramitación de subvenciones (mosquito tigre, Covid-19).
- Cursos de formación de desfibriladores.
- Salubridad en vivienda privada (Diógenes).
- Tramitación y gestión de retirada de nidos de avispa asiática en los espacios públicos.
- Atención y asesoramiento a profesionales y ciudadanos.
- Tramitación de quejas y sugerencias relacionadas con temas de Sanidad.
- Gestión de las ambulancias y servicios preventivos necesarios para la realización de eventos públicos.
- Impulsar acciones para la mejora de la salud pública.
- Ofrecemos información técnica en cualquiera de los aspectos que gestionamos en el departamento.
- Propuesta de adquisición de material necesario para la Concejalía de Sanidad.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Garantizar el bienestar y la salud de las personas.
- Atender las consultas y peticiones de los ciudadanos en temas de salud.
- Ofrecer atención personalizada a quien nos lo solicite.
- Realizar campañas para mejorar la salud de las personas.
- Adaptación del servicio a las nuevas tecnologías.
- Apoyo al desarrollo de nuevas iniciativas en temas de salud.
- Hacer una base de datos de las campañas vinculadas con salud pública que se realicen en el municipio.
- Recibir menos quejas del funcionamiento del servicio.
- Gestionar de la forma más segura posible para las personas los temas relacionados con la Covid-19.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía de Calafell, a las personas que nos visiten y a otras administraciones.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2676
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correo electrónico: depsanitat@calafell.org

- A través de la aplicación y web: LiniaverdaCalafell.com
- A través del correo electrónico: depsanitat@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de campañas para fomentar la promoción, protección y prevención de la salud
- Número de inspecciones de establecimientos
- Tiempo invertido en responder quejas y sugerencias
- Número de actuaciones contra el mosquito tigre realizadas en vía pública
- Número de actuaciones realizadas en el alcantarillado para el control de los roedores
- Número de labores efectuadas para el control de cucarachas
- Número de acciones para combatir la avisa asiática



CARTA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Secretaria es un servicio público adscrito al Área de Alcaldía que agrupa un conjunto de actividades municipales. Su finalidad principal es dar fe pública, asesoramiento y control de la legalidad interna a la organización político-administrativa del Ayuntamiento.

La finalidad principal es prestar servicios especializados de carácter transversal a toda la organización y asesoramiento jurídico de los actos de la administración. Es el Departamento encargado de la fe pública de las resoluciones adoptadas por los órganos competentes, y tiene la función de tramitar diversos expedientes administrativos, como son:

Responsabilidad patrimonial, procesos electorales, Registro de Entidades Ciudadanas, expedientes de gestión, uso y aprovechamiento del Patrimonio Municipal y mantenimiento del Inventario Municipal de Bienes, el archivo de bienes y actividades de los miembros corporativos, las peticiones de los grupos políticos municipales, y tramitar quejas y sugerencias en general de la ciudadanía, y los requerimientos del Síndic de Greuges.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- Asesoramiento jurídico y técnico en la gestión de los diferentes servicios municipales.
- Seguridad jurídica en los procedimientos de competencia municipal dando fe pública de las resoluciones adoptadas.
- Velar por el cumplimiento normativo y la aplicación del procedimiento administrativo común con la finalidad que el procedimiento sea una garantía de la eficacia de la actuación administrativa y de los derechos de los administrados de acuerdo con los principios básicos.
- Gestionar la publicación simultánea en boletines, diarios oficiales y en el tablón de edictos del Ayuntamiento.
- Convocar las sesiones de los órganos colegiados, elaborar el orden del día de los asuntos a tratar, las actas de las sesiones y prestar asistencia y fe pública.
- Llevamos el registro de resoluciones de alcaldía y concejalía adoptadas en los diferentes servicios.
- Gestionar los expedientes de responsabilidad patrimonial que se derivan de solicitudes de indemnización por los daños sufridos por los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos que padezcan como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de la Administración.
- Gestionar los diferentes procesos electorales del municipio: elecciones europeas, estatales, al Parlamento de Cataluña, municipales, organizaciones agrarias y referéndums consultivos.

- Dar apoyo al Servicio de Atención al Ciudadano en los temas de gestión del Padrón Municipal de Habitantes.
- Dar respuesta, o coordinamos en su caso con el resto de servicios, a los escritos y peticiones de información solicitada por otras administraciones, instituciones y entidades instrumentales, como por ejemplo los Departamentos de la Generalitat de Catalunya, Síndic de Greuges, en cumplimiento de los principios de coordinación y colaboración interadministrativa.
- Tramitar gran parte de los convenios interadministrativos, y los convenios con entidades públicas o privadas.
- Coordinar la tramitación en general de los procedimientos de la Corporación.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Poner al alcance de la ciudadanía las actas de las sesiones plenarios realizadas en el plazo máximo de un mes.
- Atender todo tipo de consultas de carácter jurídico competencia del servicio de forma inmediata si se realiza vía telefónica o presencial y de un mes si es por escrito.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Al personal de la Corporación, y en última instancia, a la ciudadanía en general.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Departamento de Secretaría municipal c/ Jaume Jané, 2 43820 Calafell
- Por teléfono en el 977 699 099 extensión 2373
- A través del correo electrónico: secretaria@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de expedientes
- Número de actas de plenos
- Número de juntas de gobierno local
- Número de comisiones informativas
- Número de instancias de solicitud de información pública
- Número de quejas, sugerencias y propuestas recibidas
- Número de quejas, sugerencias y propuestas resueltas
- Número de solicitudes de acceso a la información pública recibidas
- Número de solicitudes de acceso a la información pública resuelta



CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Atención a la Ciudadanía (SAC) es un servicio público adscrito al Área de Servicios Internos del Ayuntamiento de Calafell. La finalidad del SAC es ofrecer un servicio personalizado y de calidad bajo unos criterios de eficacia y eficiencia. Proporcionamos toda la información posible y en el caso que no se encuentre a nuestro alcance damos la orientación necesaria para conseguirla. Facilitamos la gestión de trámites municipales i también de otras administraciones concertadas. El SAC es una vía de contacto directa y rápida entre el Ayuntamiento y la ciudadanía. El Servicio de Atención Ciudadana (SAC) proporciona la máxima información posible y facilita la tramitación de los asuntos administrativos de ámbito municipal y de otras administraciones concertadas, bajo los criterios de proximidad, eficacia y eficiencia en la atención de las personas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La Oficina de Información y Atención Ciudadana proporciona:

- Orientación sobre los trámites que hayan de hacer en el Ayuntamiento por los diferentes canales de atención: presencial, temático y telefónico.
- Registro de entrada de documentación de ámbito municipal.
- Registro de entrada de documentación dirigida a otras administraciones.
- Tramitación presencial y telemática de la expedición de certificados y volantes de empadronamiento.
- Exposición pública de documentos y libros de decretos municipales.
- Registro de peticiones, consultas, sugerencias o quejas para derivarlas a las unidades correspondientes.
- Información sobre los equipamientos municipales.
- Información de ámbito municipal en general.
- Emisión del certificado digital (idCAT). Este método de identificación digital permite hacer trámites de manera telemática con las diferentes administraciones.
- Tramitación de la solicitud de alta, modificación i baja del idCAT Mòbil.
- Expedición del carnet de transporte urbano para personas mayores de 65 años o con invalidez.
- Tramitación de las inscripciones de los cursos de Cal Bovalà, Juventud y Centros Cívicos.
- Expedición de cartas de pago para la liquidación de las tasas de los trámites municipales.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

En el SAC nos comprometemos a:

- Dar respuesta a las consultas de información recibidas en el buzón sac@calafell.org en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Mantener una media de tiempo de espera en la atención personal inferior a 20 minutos.
- Proporcionar una media de tiempo de espera telefónica inferior a 30 segundos.
- Hacer seguimiento del Buzón de Avisos del Ayuntamiento para que den respuesta en menos de 15 días.
- Obtener una puntuación mínima de 7 en las encuestas de satisfacción.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que se dirijan al Ayuntamiento para solicitar información sobre el municipio o gestionar cualquier trámite municipal.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas de atención ciudadana:

SAC Calafell Poble
Plaça de Catalunya, 1
43820 Calafell

SAC Segur de Calafell
Carrer Joan Maragall, 30-32 bajos
43882 Calafell

SAC Calafell Platja
Carrer Sant Pere, 29 bajos
43820 Calafell

Para la atención presencial habrán de solicitar cita prèvia:

- Por internet accediendo al siguiente enlace: [cita prèvia](#) o en la seu.calafell.cat para trámites
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2370
- A través del correo electrónico: sac@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de atenciones presenciales.
- Número de trámites más solicitados.
- Número de solicitudes disponibles en la sede electrónica.
- Número de encuestas realizadas.
- Valoraciones de las encuestas realizadas.



CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES

PRESENTACIÓN

El Departamento de Servicios Sociales son varios servicios públicos que dependen del Área de Igualdad y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Calafell. Éstos servicios integran el Área Básica de Servicios Sociales (ABSS), los Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS), el Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD), el Pla Local d'Acollida i Immigració y las actuaciones en materia de Políticas de Igualdad, Gente Mayor, Dependencia y Discapacidad.

Su finalidad es contribuir a mejorar la calidad de vida y la promoción de las personas, los grupos y las familias del municipio de Calafell, así como en la prevención de situaciones que puedan convertirse en itinerarios de riesgo o exclusión social i el impulso de la participación social, la convivencia y la cohesión social mediante diferentes servicios e intervenciones articuladas a partir de un conjunto de actuaciones.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Desde el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell se prestan los siguientes servicios:

1. Servicio Básico de Atención Social (SBAS)

Los Servicios Básicos son el punto de referencia para el acceso al conjunto de servicios y prestaciones del sistema público de Servicios Sociales y el más próximo a las personas y a su ámbito familiar y social. Tienen un carácter polivalente, comunitario y preventivo y se gestionan desde el Área Básica de Servicios Sociales (ABSS) del Ayuntamiento de Calafell.

Integrado en el ABSS, el Servicio Básico de Atención Social comprende el conjunto de acciones profesionales que tienen como objetivo atender las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas de las personas y familias de nuestro territorio, incidiendo en el tratamiento y prevención de problemáticas sociales y en la integración e inclusión de las personas y familias en situación de riesgo social o de exclusión.

El SBAS se organiza y se presenta mediante los Equipos Básicos de Atención Social (EBAS), formados por profesionales de trabajo social i de educación social, los cuales se ocupan de atender, analizar y tratar las demandas relativas a las necesidades sociales en general y, en particular, las que afectan a las personas y colectivos de la población más vulnerables.

Las principales funciones del Servicio Básico de Atención Social son:

- Valorar y realizar los diagnósticos sociales, socioeducativos y sociolaborales de las situaciones de necesidad
- Ofrecer información, orientación y asesoramiento en relación con los derechos y recursos sociales

- Detectar situaciones de vulnerabilidad o de riesgo a nivel personal, familiar y comunitario
- Llevar a cabo actuaciones de tratamiento social y socioeducativo en las situaciones de necesidad o de problemáticas sociales, haciendo el correspondiente seguimiento y evaluación
- Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de riesgo o de exclusión
- Tramitar y realizar el seguimiento de recursos y servicios, así como la orientación y/o derivación a recursos de los servicios sociales especializados
- Gestionar la tramitación de prestaciones económicas disponibles
- Realizar y revisar los Programas Individuales de Atención (PIA) para personas en situación de Dependencia
- Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia
- Gestionar los servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes y sus familias
- Promover medidas y actuaciones de inserción social, laboral y educativa
- Gestionar prestaciones de urgencia social
- Aplicar protocolos de prevención y atención frente a situaciones de violencia machista y de maltrato a personas vulnerables
- Coordinarse con los servicios sociales especializados, con equipos de otros sistemas de bienestar y salud con entidades del ámbito asociativo
- Informar a petición de juzgados y fiscalías sobre la situación personal, familiar o social de personas o familias afectadas por causas judiciales
- Valorar y emitir los informes correspondientes en situaciones de riesgo de exclusión residencial y de pobreza energética
- Tramitar y resolver las solicitudes de tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad

2. Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS)

Se trata de servicios socioeducativos de carácter no residencial, dirigidos a niños y adolescentes del municipio de Calafell y a sus familias que se encuentren en seguimiento por parte del Equipo Básico de Atención Social, con tal de reforzar la red de atención y los recursos del municipio destinados a niños y adolescentes que puedan estar expuestos a situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo social.

Los niños, adolescentes y/o las familias atendidas por el SIS acceden a partir de la derivación por parte del SBAS del Ayuntamiento de Calafell, a partir del correspondiente plan de trabajo familiar, que define los objetivos de trabajo, las pautas de seguimiento y los períodos de atención.

3. Servicio de Atención Domiciliaria (SAD)

Des de el ABSS del Ayuntamiento de Calafell se gestiona el Servicio de Atención Domiciliaria del municipio, que consiste en un conjunto de actuaciones que se realizan en el hogar de las personas o familias que se encuentren en situaciones de falta de autonomía temporal o permanente para poder realizar las tareas habituales de la vida cotidiana.

Este servicio puede ofrecer tres tipos diferenciados de apoyos:

- Atención a las necesidades del hogar.
- Apoyo y cuidado personal.
- Intervención socioeducativa – SAD Educativo.

4. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD)

Mediante el servicio de TAD se ofrece una respuesta inmediata a las personas usuarias en caso de que se encuentren en situación de emergencia, garantizando su atención las 24 horas del día de manera inmediata, mediante una ayuda técnica (telealarma).

Se trata de un servicio de atención preventivo y de proximidad, orientado a personas en situación de riesgo por diferentes factores, como por ejemplo edad avanzada, soledad o situación de dependencia.

5. Servicios de Asesoramiento Jurídico y de Atención Psicológica

Desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell se gestionan los servicios de Asesoramiento Jurídico y de Atención Psicológica, sin coste para las personas usuarias del Área Básica de Servicios Sociales (ABSS), del Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) y del Plan Local de Acogida e Inmigración.

El acceso a estos servicios se realiza a partir de la derivación por parte del personal técnico de alguno de estos tres servicios, previa valoración de la situación de la persona o núcleo familiar.

El servicio de Asesoramiento Jurídico ofrece orientación y asesoramiento legal y jurídico sobre temas diversos, relacionados con problemáticas o necesidades de las personas usuarias, mientras que el servicio de Atención Psicológica ofrece apoyo cuando, a partir de la situación personal, familiar, económica y/o social, puede ser adecuado recibir atención, orientación o apoyo de carácter psicológico.

6. Servicio de Comedor Solidario

El Ayuntamiento de Calafell dispone de un servicio de Comedor Solidario, dirigido a personas del municipio, usuarios de los Servicios Sociales municipales, que se encuentran con dificultades para cubrir sus necesidades básicas a nivel alimentario.

Las derivaciones al servicio se realizan desde el SBAS y la comida preparada se ofrece en el comedor del Centro de Día La Sínia, de Calafell.

7. Servicio de Distribución Gratuita de Alimentos

Se trata de un servicio gestionado desde el ABSS que ofrece apoyo con alimentos básicos a personas o familias del municipio, usuarias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell, que se encuentran con dificultades para cubrir adecuadamente sus necesidades básicas a nivel alimentario.

8. Servicio de Terapia Familiar

Consiste en una intervención psicoterapéutica y social dirigida a familias y su red relacional, a fin de restituir una correcta dinámica familiar, prevenir la reproducción de situaciones de desestructuración psicosocial y paliar las secuelas que esta situación haya podido ocasionar en sus miembros, especialmente niños y adolescentes.

El Servicio de Terapia Familiar se gestiona desde el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell y la derivación de las familias usuarias la realiza el personal técnico del EBAS.

9. Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD)

El SIAD de Calafell es un servicio dirigido a las mujeres, que ofrece información, orientación, asesoramiento y acompañamiento en los diferentes ámbitos de su vida: personal, familiar, social, laboral, salud, vivienda y otros.

Contribuye al empoderamiento personal de las mujeres y a la sensibilización social, con especial atención en la prevención, detección precoz y primera atención de situaciones de violencia machista, en coordinación con el resto de servicios e instituciones que actúen en este ámbito.

10. Igualdad/SAI

A parte de diversas actuaciones de difusión, participación y sensibilización en el ámbito de la Igualdad, incluye el Servicio de Atención Integral (SAI) en las diversidades sexuales y de género. Este mismo que ofrece atención integral a las personas LGTBI del municipio, con actuaciones de información, orientación y asesoramiento, apoyo social y apoyo en la ejecución de trámites, derivaciones sanitarias por procesos de transición y otros aspectos de salud sexual, apoyo psicológico, asesoramiento jurídico en situaciones de vulneración de derechos, incidencia y prevención en casos de acoso escolar LGTBIfóbico, información y sensibilización social, etc.

11. Plan Local de Acogida e Inmigración

El Ayuntamiento de Calafell dispone de un Plan Local de Acogida e Inmigración que tiene como misión el desarrollo de iniciativas e intervenciones con tal de facilitar la gestión diaria de la diversidad y de promover una sociedad basada en la cohesión social, la cual es posible a través de la inclusión y la participación social y el fomento de la convivencia desde una perspectiva intercultural, interseccional y de género, de manera transversal.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- En todos los servicios gestionados desde los Servicio Sociales, atender a las personas con respeto, rigor y confidencialidad e informarles adecuadamente sobre cualquiera de los servicios y recursos que figuran en la presente carta.
- En el ámbito del ABSS, garantizar en todo momento una atención de carácter profesional y personalizada, con la asignación de una trabajador/a social o un educador/a social de referencia, que vele por la coherencia y la adecuación de la atención social y el correcto seguimiento de la evolución de la situación.
- Promover la atención integral y coordinada con todos los servicios que intervengan.
- Garantizar el acceso a los diferentes servicios que se gestionan desde los Servicios Sociales a las personas y colectivos de destino con la máxima celeridad posible, disponiendo de los siguientes canales de solicitud de atención o cita previa: presencialmente, en las dependencias del Departamento de Servicios Sociales, telefónicamente y vía correo electrónico.
- Atender y tramitar las derivaciones y traspasos de casos provenientes de otros servicios o recursos con celeridad y proporcionalidad, en función de las problemáticas asociadas y los indicadores de riesgo.
- Dar una respuesta rápida a demandas de atención que conlleve situaciones de urgencia y/o de especial gravedad, como en casos de violencia machista, en situaciones de riesgo que afecten a niños o adolescentes o en problemáticas urgentes a nivel de pobreza energética y riesgo de exclusión residencial, las cuales se atenderán en un máximo de 48 horas desde su comunicación a los diferentes servicios.
- Optimizar al máximo los equipos profesionales con tal de garantizar una adecuada acogida y tratamiento de las demandas y necesidades, determinándose la tipología, intensidad y frecuencia de las actuaciones en función de la situación y de las problemáticas identificadas y recogiendo en el correspondiente plan de intervención. Por lo que respecta a la acogida de nuevos casos, en caso que no presenten situaciones de urgencia o especial gravedad (las cuales serán atendidas en un máximo de 48 horas, tal como se establece en el punto anterior), el acceso a la primera entrevista se facilitará con la máxima celeridad posible, en función del volumen de solicitudes y de la disponibilidad de las agendas del personal técnico.
- Tramitar los expedientes para la valoración y, si procede, adjudicación de servicios, ayudas o recursos (SAD, TAD, ayudas de urgencia social, servicio de alimentos, comedor social, etc.) en un plazo no superior a 7 días, el cual se reducirá a un máximo de 48 horas en caso de situaciones de urgencia y especial gravedad. A parte del cumplimiento de los requisitos establecidos, la asignación estará sujeta a los periodos de solicitud establecidos en las correspondientes convocatorias y a la disponibilidad de crédito o de plazas.

- Tramitar los expedientes relativos a posibles situaciones de riesgo de exclusión residencial que afecten a personas o familias del municipio, para la emisión del informe de riesgo correspondiente, en caso de constatarse esta situación, en los juzgados o las personas interesadas solicitantes, en un plazo máximo de 7 días. Este plazo se reducirá a un máximo de 48 horas, a partir de la entrada de la solicitud en el registro municipal, en casos de urgencia por riesgo de pérdida inminente de la vivienda o de corte de suministros.
- En caso necesario, realizar intervenciones o visitas al domicilio de las personas usuarias de los servicios. Los profesionales también se podrán desplazar a los domicilios en caso de existir problemáticas de movilidad que dificulten los desplazamientos o ante la presencia de otros factores que los imposibiliten.
- Tramitar las quejas y sugerencias relativas a los diferentes servicios y recursos en un plazo no superior a 15 días a contar desde su recepción.

HERRAMIENTAS DE MEJORA

El público, en general, y las personas usuarias de los diferentes servicios, en particular, pueden dirigirse al Departamento de Servicios Sociales en cualquier momento para trasladar las propuestas, quejas, sugerencias o comentarios que tengan a bien plantear en relación con los servicios que se ofrecen. Estas comunicaciones se pueden realizar mediante instancia genérica en el Ayuntamiento de Calafell, la cual se puede presentar de manera presencial, a cualquier oficina del Servicio de Atención al Ciudadano, así como también telemáticamente, a través de la sede electrónica de esta Corporación. También se puede hacer llegar directamente al Departamento de Servicios Sociales, mediante el siguiente buzón de correo electrónico: benestar@calafell.org

Todas las comunicaciones que se reciban a estos efectos serán revisadas y, en caso que correspondan, tramitadas en un periodo máximo de 15 días.

A parte de las incidencias y propuestas de mejora recibidas a través de las personas usuarias, del personal adscrito a los diferentes servicios o de los responsables, que serán revisadas y tratadas en el periodo máximo previsto, anualmente se realizará una explotación y evaluación de los diferentes datos y de los indicadores que se detallan en la presente carta de servicios, con tal de valorar la evolución de los diferentes servicios y el cumplimiento de los compromisos planteados, con tal de identificar e implantar elementos de mejora continua y de optimización que garanticen una adecuada prestación de los diferentes servicios gestionados por el Departamento de Servicios Sociales.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell se dirigen a toda la población del municipio, especialmente a aquellas personas y familias que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad y/o de riesgo de exclusión social. En los diferentes servicios específicos que se

recogen en esta carta se concretan las situaciones y/o particularidades de las personas o colectivos a los que se dirigen.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en las oficinas del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calafell de la Plaça Constitució, 5 43820 Calafell.
 - Horario de atención (más extenso según los servicios): de lunes a viernes de 9 a 14 h.
- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2773
 - Horario de atención (más extenso según los servicios): de lunes a viernes de 9 a 14 h.
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correo electrónico: benestar@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de expedientes activos y de personas atendidas por los diferentes servicios: SBASS, SIS, SIAD, SAI, Acogida e Inmigración
- Número de problemáticas diagnosticadas por servicio
- Número de actuaciones realizadas por servicio
- Número de prestaciones o ayudas de urgencia social y ayudas a la educación tramitadas
- Número de personas beneficiarias del SAD
- Número de personas beneficiarias del Servicio de TAD
- Número de personas beneficiarias del Servicio de distribución gratuita de alimentos
- Número de personas beneficiarias del Servicio de comedor solidario
- Número de PIA's de Dependencia tramitados



CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS URBANOS

PRESENTACIÓN

La Unidad de Ecología Urbana es un servicio público que depende del Área de Ecología Urbana y Seguridad del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es asegurar la prestación de los servicios esenciales para la población como la recogida de residuos, la limpieza viaria, el abastecimiento del agua, el servicio de alcantarillado, el alumbrado público o la gestión del cementerio municipal. Así como otros servicios que también son necesarios para garantizar un municipio saludable y estéticamente agradable. Nuestra voluntad es que todos estos servicios se presten desde una perspectiva de gestión sostenible, teniendo en cuenta los procesos de economía circular. Gestionamos puntos de carga de vehículos eléctricos que contribuyen en la implantación de tecnologías para reducir las emisiones de CO2 y en términos generales dotamos la ciudad de las herramientas para su funcionamiento a nivel de servicios.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Gestión del arbolado viario y de los espacios verde

- Mantenimiento y limpieza de zonas verdes municipales
- Mantenimiento del arbolado viario
- Mantenimiento de las áreas de juego infantil
- Mantenimiento de las áreas de recreo para perros

Gestión de limpieza viaria y de los residuos

- Limpieza de las vías y los espacios públicos
- Recogida de residuos domiciliarios y comerciales (Basura)
- Recogida gratuita de muebles y enseres domésticos en la calle
- Recogida de animales muertos a la vía pública
- Recogida y mantenimiento de papeleras
- Recogida de residuos en los puntos limpios móviles y minidesecherías

Gestión del ciclo integral del agua

- Abastecimiento de agua potable
- Mantenimiento de la red de alcantarillado y pluviales
- Mantenimiento de pasos soterrados
- Gestión de la estación Depuradora de aguas Residuales

Gestión del alumbrado público y elementos semafóricos

- Mantenimiento de la red de alumbrado público y elementos semafóricos

Puntos de carga de vehículos eléctricos

- Servicio, mantenimiento y gestión de puntos públicos de carga de vehículos eléctricos

Gestión del cementerio municipal

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Limpia dos veces a la semana de las zonas verdes en un 90%
- Nivel de ejecución de la poda anual en un 90%
- Inspección semanal en un 90% de las áreas de juegos infantiles
- Limpieza diaria de las áreas de perros en un 90%
- Limpieza viaria y de los residuos:
 - Ejecución de los itinerarios diarios de limpieza de acuerdo con la planificación establecida: 95%.
 - Recogida de los contenedores segundos planificación en uno: 95%.
 - Recogida el mismo día de los muebles y enseres domésticos que salen el día establecido 95%
- Recogida de residuos domiciliarios y comerciales (Basura)
 - Ejecución de los itinerarios de recogida de acuerdo con la planificación establecida: 95%.
 - Incremento de la recogida selectiva hasta el 50%
- Recogida gratuita de muebles y enseres domésticos en la calle
 - Recogida el mismo día de los muebles y enseres domésticos que salen a la calle el día establecido: 95%.
 - Concertar previamente el 95% de las recogidas con el servicio de teléfono verde o línea verde.
- Recogida de animales muertos a la vía pública
 - Tiempo de recogida no superior a 7 horas desde la detección del animal muerto a la vía pública
- Recogida y mantenimiento de papeleras
 - Desbordamientos inferiores a un 2% en todas las papeleras en temporada de verano.
- Recogida de residuos en los puntos limpios y minidesecherías
 - Cumplimiento del horario establecido y del día en cada ubicación en un 95%
- Abastecimiento de agua potable

- Garantizar el suministro sin incidencias a la totalidad de los abonados del municipio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Mantenimiento de la red de alcantarillado y pluviales.
 - Garantizar el funcionamiento de la red de alcantarillado y pluviales las 24 horas, los 365 días del año.
- Mantenimiento de pasos subterráneos
 - Garantizar el tráfico de vehículos y personas por los pasos bajo vía las 24 horas, los 365 días del año independientemente de las condiciones climatológicas.
- Gestión de la estación Depuradora de aguas Residuales
 - Calidad “Muy buena” de las aguas marinas de acuerdo con la directiva
 - 99% de cumplimiento de la directiva de control de vertidos
- Mantenimiento de la red de alumbrado público y elementos semafóricos
 - Garantizar el funcionamiento de todas las instalaciones de alumbrado público y elementos semafóricos del municipio todos los días del año.
- Servicio, mantenimiento y gestión de puntos públicos de carga de vehículos eléctricos
 - Garantizar el funcionamiento de los diferentes equipos de carga de vehículos eléctricos todos los días del año.
- Gestión del cementerio municipal
 - Abrir y cerrar el cementerio de acuerdo con el horario establecido.
 - Mantener el conjunto de instalaciones y construcciones en buen estado de limpieza y conservación y de orden.
 - Mantener las zonas ajardinadas según la programación establecida.
 - Atender con corrección y diligencia, las solicitudes que nos dirijan los visitantes del cementerio.
 - Atender con sensibilidad y diligencia a los familiares y asistentes a los entierros.
 - Atender el 100% de las quejas y/o sugerencias.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que residen en Calafell y a todos aquellos que visiten nuestro municipio.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en Carrer Sant Pere, 29-33, 43820 La Platja de Calafell
- A través del teléfono 977 699 141 extensión 2671
- A través del correo electrónico: mediambient@calafell.org

Per a reclamacions de serveis en liniaverdocalafell.com o a través de la App de *Linia verda*

- Horarios de atención al público: De lunes a viernes de 9 a 14 h (Con cita previa).

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de reclamaciones de cada servicio
- Grado de ejecución y cumplimiento de los servicios programados
- Eficiencia de la red de abastecimiento
- % de recogida selectiva



CARTA DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE ESCOLAR

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Transporte Escolar es un servicio público que depende del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. La finalidad del servicio es facilitar el acceso al alumnado en edad escolar para los cursos correspondientes a la educación obligatoria, un servicio de transporte escolar, debido a la gran diseminación de los colegios por el territorio municipal.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio de transporte escolar de nuestro municipio responde a las necesidades de desplazamiento, haciendo posible el acceso a los centros educativos de los alumnos.

Qué ofrecemos

- 9 líneas de transporte escolar, divididas de la siguiente manera:
- 3 líneas por el centro escolar La Ginesta.
- 2 líneas por el centro escolar Mossèn Jacint Verdaguer.
- 2 líneas por el centro escolar Vilamar.
- 1 línea por el centro escolar Santa Creu.
- 1 línea por el centro escolar El Castell.
- Información actualizada mediante varios canales (paradas, web, RRSS...).
- Adaptación de los horarios y frecuencias de paso de los autobuses según el horario lectivo de inicio y fin de las clases.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Ofrecer un trato amable y respetuoso.
- Mejorar el grado de comodidad, confort y accesibilidad de los autobuses y las paradas.
- Informar a través de la web sobre las incidencias de última hora.
- Contestar las sugerencias y quejas recibidas en un tiempo no superior a 2 semanas.
- Adaptar el servicio en las nuevas tecnologías.

PÚBLICO A QUIEN SE DIRIGE

A todas las familias de Calafell que tengan ningún miembro en edad escolar obligatoria y estén inscritos en escuelas de educación primaria e infantil del municipio.

El acceso al servicio se hace previa inscripción en plazo de presentación de solicitudes y hasta la ocupación de la totalidad de las plazas ofrecidas para cada centro escolar según los criterios aprobados.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2389
- Por correo electrónico: mobilitat@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de quejas y sugerencias resueltas
- Tiempo empleado a contestar las quejas y sugerencias
- Número de rutas
- Número de usuarios del servicio



CARTA DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS

PRESENTACIÓN

El Transporte Público de Viajeros es un servicio público que depende del Área de Territorio, Movilidad y Transporte del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad es dar un servicio de transporte público que esté de acuerdo con las necesidades ciudadanía. Es de interés municipal utilizar las herramientas suficientes para conseguir una movilidad más sostenible apoyando a los medios de transporte colectivo verso los medios de transporte individual.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Desde el departamento de Movilidad queremos adaptar el servicio del transporte público de nuestro municipio a las necesidades detectadas mediante estudios y demandas ciudadanas.

Qué ofrecemos

- 3 líneas de transporte urbano.
- Diferentes modalidades de pago adaptadas a diferentes usos del servicio.
- Información actualizada mediante varios canales (paradas, web, RRSS...).
- Adaptación de los horarios y frecuencias de paso de los autobuses a las necesidades de la ciudadanía.
- 10 licencias de auto-taxi.

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de personas usuarias.
- Ofrecer un trato amable y respetuoso.
- Mejorar el grado de comodidad, confort y accesibilidad de los autobuses y las paradas.
- Informar a través de la web sobre las incidencias de última hora.
- Contestar las sugerencias y quejas recibidas en un tiempo no superior a 2 semanas.
- Adaptar el servicio en las nuevas tecnologías.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A toda la ciudadanía de Calafell y a todas las personas que visiten el pueblo que necesiten utilizar el transporte público.

El acceso al servicio se hace previo pago del precio público de los títulos propios, excepto menores de 4 años.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Por teléfono al 977 699 009 extensión 2389
- Por correo electrónico: mobilitat@calafell.org

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de títulos vendidos
- Número de abonamientos vendidos
- Número de quejas y sugerencias resueltas
- Tiempo empleado a contestar las quejas y sugerencias
- Número de rutas
- Número de usuarios del servicio



CARTA DE SERVICIOS DE TURISMO

PRESENTACIÓN

El Servicio Municipal de Turismo es un servicio público adscrito al Área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Calafell. Su finalidad consiste en el desarrollo de un modelo turístico sostenible para dar a conocer Calafell alrededor del mundo de la mano de un modelo vinculado al territorio excepcional que tenemos. Así, el Departamento de Turismo tiene un papel esencial para la promoción y proyección turística del municipio en todas sus vertientes: cultura, ocio, gastronomía, comercio...

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Trabajamos para promover y gestionar actividades y/o servicios que puedan contribuir, en sentido amplio, al desarrollo turístico y económico del municipio y para mejorar la competitividad de la destinación y la rendibilitat de sus negocios, teniendo en cuenta la sostenibilidad y la colaboración público-privada, así como también la de otras instituciones con incidencia turística.

- Posicionar la destinación como sostenible y turísticamente responsable.
- Desarrollar campañas en línea posicionando un contenido interactivo de calidad.
- Promocionar y difundir la presencia de Calafell en los mercados nacionales e internacionales.
- Dar apoyo a las iniciativas propias y externas que tengan relación con la dinamización turística del municipio.
- Establecer mecanismos que permitan generar nuevos productos y servicios y recrear los existentes.
- Mejorar e incrementar el conocimiento de Calafell como marca turística.
- Fortalecer las colaboraciones entre el sector público y el privado, a fin de potenciar nuevos productos y consolidar los principales mercados estratégicos.
- Innovar en las herramientas e instrumentos, especialmente en línea, que contribuyan a la difusión de la destinación.
- Organizar actos (Carnaval, Xatonada, FamilyWeekend, RcoKabilly...) a fin de contribuir a la desestacionalización.
- Coordinar y planificar la asistencia a las ferias y acciones promocionales nacionales e internacionales.
- Buscar ofertas opcionales complementarias que enriquezcan el producto turístico.
- Fomentar el turismo más participativo que integre el visitante en la vida de la localidad.
- Dar apoyo y coordinar las actividades programadas por diversas entidades y organismos públicos y privados.
- Establecer diferentes convenios con diferentes entidades y organismos.
- Coordinar las relaciones con las diferentes instituciones.

- Realizar campañas sobre los aspectos culturales del patrimonio turístico.
- Producir los materiales de publicidad necesarios para dar a conocer la oferta turística del municipio.
- Continuar posicionando Calafell como destinación de turismo en familia.
- Llevar a cabo estudios de ocupación y perfil de la demanda, así como de los principales mercados emisores y su impacto económico de los actos organizados por la consejería.
- Organizar *presstrips*, *famtrips* y *blogtrips*.
- Dar atención telefónica y al público.
- Gestionar y coordinar, a través de un contacto continuo con entidades y organismos, el suministro de material informativo para distribuir a la oficina (consejos comarcales, patronatos de turismo, Generalitat de Catalunya, ayuntamientos, oficinas de turismo, etc.)

COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Ofrecer información personalizada tanto presencial como telefónicamente a todas las personas, instituciones y organismos que realicen consultas sobre Calafell, en función de sus necesidades e idioma.
- Participar en las acciones de promoción del municipio que promuevan sus valores.
- Responder consultas y las sugerencias que nos llegan a nuestro servicio mediante los canales disponibles: web, correo electrónico o teléfono.
- Apostar por la sostenibilidad y prácticas sostenibles.
- Organizar actos y acciones turísticas a fin de atenuar la estacionalidad.
- Colaborar y dar apoyo a iniciativas y acciones hacia la promoción del turismo sostenible y el sello de la Biosphere.
- Impulsar acciones de formación, tanto del sector como del personal.

A QUIÉN NOS DIRIGIMOS

A todas las personas que viven al municipio de Calafell y a todas aquellas que nos visiten o nos quieran visitar.

DATOS DE CONTACTO

Pueden acceder a nuestro servicio:

- Presencialmente en la Calle Sant Pere, 29-33 43820 La Platja de Calafell
 - De septiembre a junio: lunes a jueves de 9 a 14 h, viernes de 9 a 20 h
Sábado, domingo y festivos de 10 a 13 h
 - De Julio a Agosto: lunes a viernes de 9 a 20h.

Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 h y de 17 a 20 h

- Por teléfono al 977 699 141 extensión 2670
- A través de la web municipal: visit.calafell.cat
- A través del correo electrónico: informacio@calafell.org
- A través de las Redes Sociales:
 - Facebook: facebook.com/turismecalafell
 - Twitter: [@turismecalafell](https://twitter.com/turismecalafell)
 - Instagram: [@turismecalafell](https://www.instagram.com/turismecalafell)

INDICADORES ANUALES DE ACTIVIDAD

- Número de consultas atendidas en la oficina en materia de turismo
- Número de inserciones publicitarias contratadas
- Número de campañas promocionales
- Porcentaje de ocupación de los alojamientos