



Cartes de Serveis Ajuntament de Calafell

Què és una carta de serveis?

Les cartes de serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis públics que s'ofereixen, tant d'abast intern com extern, així com, de les condicions d'accés, els compromisos de qualitat adquirits, i els drets i deures que tenen els ciutadans en qualitat d'usuaris de les prestacions municipals.

Anualment, totes elles són avaluades i revisades, ja que constitueixen un instrument viu, sotmès a un seguiment i avaluació periòdica i transparent. Són també una eina de gestió, ja que implica respondre millor a les necessitats i expectatives de les persones usuàries del servei i permet manifestar el seu rendiment i eficàcia públicament.

Finalitat de les cartes de serveis

- Apropar l'administració a la ciutadania.
- Informar dels serveis que presta l'Ajuntament de Calafell
- Treballar per garantir a la ciutadania el dret a una bona administració establint un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlant el seu manteniment.

A qui van dirigides?

L'Ajuntament de Calafell es una institució que dona servei a la ciutadania, pel que les seves gestions s'orienten a la satisfacció de les seves necessitats i expectatives. Per aquest motiu, les cartes de serveis bàsicament s'adrecen als usuaris dels serveis.

Contingut de les cartes de serveis

Totes les cartes de serveis presenten la mateixa estructura:

- o Presentació
- o Descripció dels Serveis
- o Compromís dels Serveis
- o A qui ens adrecem?
- o Contacte (adreces, telèfons i horaris)
- o Compliment dels compromisos
 - Indicadors

Regulació dels serveis públics finalistes

La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, modificada per la Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, estableix el dret de tots els ciutadans en condicions d'igualtat a uns serveis públics de qualitat.

Així mateix determina tres noves obligacions:

1. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.
2. Que les unitats orgàniques de l'Administració de la Generalitat amb un rang mínim de direcció general han de disposar d'una carta de serveis per cadascun dels serveis finalistes que presti.
3. Que les cartes poden ser individualitzades per cada servei o bé agrupades, que s'han d'avaluar cada dos anys i s'han d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

Regulació dels serveis públics bàsics

L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics i que aquestes han de contenir:

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

El contingut de les cartes de serveis té caràcter reglamentari. Això significa que és vinculant per a l'Administració i els usuaris i que pot ser invocat en via de recurs o reclamació.

En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, les cartes de serveis han de ser aprovades per decret del Govern o per ordre del titular del departament corresponent. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local.

A més, l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques.



CARTA DE SERVEIS D'ALCALDIA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal d'Alcaldia de l'Ajuntament de Calafell és un servei públic adscrit a l'Àrea d'Alcaldia de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és establir els criteris de comunicació de la institució amb la ciutadania i de facilitar la informació relativa a l'activitat de l'Ajuntament a tots els agents interessats de manera que es promogui el coneixement i la transparència de l'acció municipal com a eixos del debat i la participació activa. Aquest servei també és responsable d'establir les polítiques de comunicació dels diferents mitjans municipals i de garantir una imatge Corporativa de la institució cohesionada, coherent i compacta mitjançant l'aplicació homogènia dels símbols, logotips i marques corporatives.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Prestem assistència directa a l'Alcalde/ssa.
- Prestem assistència als regidors i regidores de la Corporació tot facilitant la coordinació de la gestió amb les diferents àrees.
- Promovem la relació amb les entitats, institucions, organismes i ciutadania.
- Ens responsabilitzem de la promoció de la imatge del municipi i d'establir els criteris d'ús i aplicació dels símbols institucionals, així com les normes de protocol, premis i distincions en els actes oficials, festivitats i esdeveniments de notorietat.
- Atenem a la ciutadania, les entitats, els organismes, les institucions i les empreses que sol·licitin una reunió o formulin una sol·licitud o petició a l'Alcalde/ssa mitjançant tots els canals que tenim disponibles: presencial, telefònic, correu electrònic i correu postal.
- Organitzem i desenvolupem els actes institucionals, i donem suport protocol·lari als actes, esdeveniments i festivitats que tenen lloc al municipi a aquells que requereixen de la presència de representants de la corporació.
- Gestionem i organitzem els casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories delegades i la preparació de la cerimònia.
- Gestionem els símbols i distincions municipals, el material protocol·lari, els obsequis institucionals, el Llibre de Visites i el Llibre d'Honor de la Corporació.
- Coordinem les relacions institucionals del municipi.
- Rebem i gestionem les queixes i els suggeriments de millora en coordinació amb els altres serveis.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Atendre i respondre a la ciutadania que s'adreça a l'Alcaldia de forma presencial, virtual o via telefònica de forma immediata amb un tracte amable i cordial.
- Atendre les instàncies adreçades a l'Alcalde/ssa i donar resposta a la persona interessada mitjançant un escrit, una trucada telefònica o un correu electrònic, en la màxima brevetat possible.
- Gestionar i establir els contactes necessaris per garantir la representativitat i notorietat a nivell protocol·lari i institucional.
- Gestionar i vetllar per la presència dels símbols institucionals, banderes i escut municipal als espais oportuns.
- Gestionar els expedients i les relacions institucionals derivades dels agermanaments, acords i convenis establerts.
- Coordinar i gestionar les queixes i suggeriments derivades a l'Alcaldia amb els serveis responsables amb la màxima celeritat possible

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania, en general, i a les entitats, associacions, institucions i corporacions.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment a l'Alcaldia, Plaça Catalunya 1, 1er pis 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2371
- A través del web municipal: calafell.cat
- A través del correu electrònic: alcaldia@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de casaments civils oficiats per l'alcaldia o regidories
- Nombre d'actes protocol·laris realitzats
- Nombre de representacions institucionals per part de l'Alcalde/ssa a actes
- Nombre de visites que rep l'Alcalde/ssa a l'Alcaldia
- Nombre de consultes realitzades al Sofà de l'Alcalde
- Nombre de consultes realitzades a l'Alcalde a la Ràdio



CARTA DE SERVEIS DE L'ARXIU MUNICIPAL

PRESENTACIÓ

L'Arxiu Municipal de Calafell és un servei públic que depèn de l'Àrea de Serveis Interns de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és organitzar, custodiar, conservar i difondre la documentació produïda per l'Ajuntament en l'exercici de les seves activitats amb els objectius de donar suport a la gestió de les oficines, garantir el dret dels ciutadans a accedir a la informació continguda en els arxius, promoure la investigació i protegir i difondre el patrimoni documental, contribuint activament a la memòria, el coneixement, la comprensió i la governança de la vila per part de la ciutadania.

Dins la seva missió també tracta participar, promoure, millorar i gestionar les eines i polítiques del Sistema de Gestió Documental corporatives del sistema municipal, i el desenvolupament de l'Administració electrònica.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

La missió de l'arxiu és gestionar, organitzar, conservar i difondre la documentació municipal amb la finalitat de garantir l'accés de la informació i la documentació municipal, d'entitats, particulars i empreses que hagin cedit la seva documentació a l'arxiu, fent difusió del patrimoni documental municipal, a tota la ciutadania.

Què oferim

- Orientació i informació: Informació general als usuaris tant dels serveis que s'ofereixen com de les condicions de consulta i horaris, de forma presencial, telefònica, per correu postal i per correu electrònic.
- Orientació i assessorament en la cerca de documentació i atenció especialitzada en les consultes dels fons.
- Consulta i reproducció de documents: Servei de consulta pública i gratuïta dels instruments de descripció dels fons. El personal de l'arxiu atindrà les consultes dels usuaris, ajudant a localitzar la informació que requereixin, d'acord amb les possibilitats del servei. Llevat dels documents que estiguin subjectes a restriccions, també es podrà demanar còpies en paper o digitals previ el pagament de les taxes i preus públics corresponents.
- Organització i préstec de la documentació: Creació de criteris i normatives sobre producció, gestió i transferències de documentació, sobre tria i eliminació de documents i sobre el préstec de documents a les unitats departamentals de Calafell.
- Organització i col·laboració en activitats de difusió de la documentació.
- Protecció del patrimoni documental del municipi.
- Suport i manteniment de la gestió documental.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Les consultes presencials sobre el fons, orientació en la recerca o informació històrica s'atendran en un termini de 30 minuts. Les realitzades mitjançant correu electrònic o postal es respondran en uns terminis màxims de 3 y 15 dies respectivament.
- Les sol·licituds de reproducció de documentació es resoldran en el termini màxim de 15 dies.
- Les intervencions sobre la salvaguarda del patrimoni documental del municipi s'atendran de manera immediata, i en tot cas en el termini màxim de 48 hores.
- La comunicació de les activitats de difusió i de formació es portaran a terme amb 30 dies d'antelació com a mínim.
- L'avaluació per a la divulgació d'estudis sobre qualsevol àmbit d'interès per al municipi de Calafell es farà en un termini màxim de 30 dies.
- Atendre les incidències internes derivades de la gestió documental i la utilització del gestor d'expedients en 24 hores.

A QUI ENS ADRECEM

Persones vinculades amb l'àmbit de la investigació, professionals, estudiants, empreses, entitats i ciutadania en general.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines de l'Arxiu Municipal de Calafell al C/ Sant Pere, 29-31 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres laborables de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2365
- A través del correu electrònic: arxiu@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de consultes (internes i externes)
- Nombre de documents que ingressen a l'arxiu (arxivadors)
- Nombre de documents del arxiu en activitats de difusió
- Documentació amb tractament bàsic per la seva consulta
- Atendre incidències internes derivades de la gestió documental



CARTA DE SERVEIS DE BENESTAR ANIMAL

PRESENTACIÓ

La Regidoria de Benestar Animal és un servei públic adscrit a l'Àrea de d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és conciliar la vida de les persones i els animals desenvolupant accions per garantir la protecció dels animals en un entorn sostenible. Fomentem l'adopció d'animals per persones que els estimin i els hi proporcionin una bona vida en un espai saludable. Realitzem actuacions per intentar mantenir controlades les colònies de gats, seguint les pautes de captura, esterilització i retorn dels animals al seu hàbitat.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Gestió dels animals domèstics del municipi. Recollir, traslladar i custodiar els animals (gats, gossos i fures) abandonats i/o perduts a la via pública.
- Compliment de la normativa en matèria de Protecció d'animals.
- Aplicació del mètode CER (captura, esterilització i retorn).
- Fomentem el cens i el xip d'animals de companyia.
- Realitzar els tràmits oportuns per tornar els animals trobats a la via pública als seus propietaris.
- Alta y modificació del cens municipal d'animals de companyia.
- Llicència i inscripció de tinença i conducció d'animals potencialment perillosos.
- Instal·lació de tolves per alimentar gats i gestió de les mateixes.
- Instal·lació i gestió d'iglús per gats.
- Equipaments recreatius i correccans.
- Gestió de colònies de gats ferals.
- Posar en marxa el Centre de Recuperació Felí de Calafell.
- Posar en funcionament la gossera municipal.
- Tractaments veterinaris a animals domèstics trobats a la via pública que ho necessitin.
- Alimentació controlada dels gats per part de les alimentadores.
- Gestió d'animals de companyia abandonats i/o perduts.
- Adquisició de material i aliments necessaris pels animals abandonats.
- Fomentar les adopcions dels animals de companyia que han estat abandonats.
- Impulsar accions per fomentar una tinença responsable dels animals domèstics de companyia.
- Oferim informació tècnica en qualsevol dels aspectes que gestionem al departament.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Adaptació del servei a les noves tecnologies.
- Rebre menys queixes del funcionament del servei.
- Fer les gestions de retorn de qualsevol animal domèstic al seu propietari a la major brevetat possible.
- Recollir en el menor temps possible els animals abandonats o ferits a la via pública.
- Coordinar el treball amb associacions i voluntariat en temes de benestar animal.
- Informar per la web de les possibles incidències que tingui el servei.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania de Calafell i a les persones que ens visiten.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines del Servei d'Atenció al Ciutadà
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2676
- A través de la web municipal: calafell.cat
- A través del correu electrònic: depsanitat@calafell.org
- A través de la aplicació i web: LiniaverdaCalafell.com

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de campanyes de cens i xip d'animals domèstics de companyia
- Nombre d'animals censats al municipi
- Registre d'adopcions d'animals domèstics
- Nombre de llicències tramitades de gossos potencialment perillosos
- Nombre de queixes i suggeriments contestats
- Estadística de seguiment d'animals recollits



CARTA DE SERVEIS DELS CENTRES CÍVICS

PRESENTACIÓ

Els centres cívics són equipaments municipals que presten serveis públics que depèn de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és prestar serveis a les persones, grups, col·lectius i entitats que vulguin impulsar la realització d'activitats que tinguin per objecte el desenvolupament social, cultural, educatiu i/o de lleure, així com promoure l'associacionisme i la participació ciutadana en general.

Què fem

Als centres cívics es desenvolupen activitats de manera grupal o col·lectiva, adreçades a cobrir necessitats dels àmbits de la informació, l'aprenentatge, la creació, la cultura, l'esbarjo, el lleure i altres.

Les activitats que es desenvolupen han de tenir una finalitat cultural, cívica i social, que es consideri d'interès públic i que no tinguin afany de lucre.

Que oferim

Tenim una oferta d'activitats durant l'any, trimestral de setembre a juny, i durant l'estiu a collim activitats de lleure i culturals, a més del turisme.

Les activitats que s'ofereixen poden ser obertes, o tenir requisits d'accés, com inscripció prèvia.

Fem difusió de la oferta dels centres, de la oferta cultural, de lleure, turística i de campanyes comercials del municipi.

Oferim informació i orientació personalitzada sobre les activitats municipals culturals, de lleure i benestar.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Som un lloc de trobada, relació, participació i convivència ciutadana.
- Fomentem la participació, individual i col·lectiva, de la ciutadania en les finalitats i objectius del servei.
- Donem suport infraestructural per part d'entitats i d'associacions, les quals disposen dels espais dels centres per portar a terme les seves activitats, i de la ciutadania en general.
- Oferim el servei com a seu social de les entitats del municipi per promoure i consolidar associacions, entitats i grups, i dotar-los d'un espai adequat, no d'ús exclusiu, sinó compartit, i de caràcter polivalent.

- Organitzem activitats diverses relacionades amb la cultura, l'esbarjo, el benestar i la qualitat de vida, creació i expressió artística, la salut, l'ajuda mútua, la igualtat, i molts altres, en diferents formats adaptats a totes les edats, com tallers, cursos, espais familiars, xerrades, etc.
- Als centres es porten a terme actes, presentacions, activitats formatives i de salut de l'ajuntament, en ser un lloc de proximitat per a tots, i per a totes les edats.
- Canalitzem les demandes i suggeriments que els ciutadans realitzin als espais cívics.
- Actualment es dinamitza el Festival d'Arts vives Ara i aquí, la Jornada de ball en línia, i el Festival de Cultura Urbana, i les presentacions de projectes i mostres artístiques "Km. zero".

COMPROMISOS DEL SERVEI

Als Centres Cívics ens comprometem a:

- Oferir una programació anual.
- Oferir un nombre i una pluralitat d'espais de trobada, de tallers i cursos que responguin a la demanda i necessitat de la ciutadania.
- Oferir una programació conjunta de cursos i activitats amb les entitats.
- Respondre les demandes de sol·licitud d'espais, amb un màxim de temps d'una setmana.
- Tractar les demandes que ho requereixin, des de la globalitat d'espais cívics del municipi.

A QUI ENS ADRECEM

Totes les persones, físiques i jurídiques, tenen accés als drets d'ús d'espais, instal·lacions, serveis i activitats als diferents espais cívics, en els termes establerts al Reglament.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment als diferents Centres Cívics del municipi:

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

Horari d'obertura dels centres:

- De dilluns a divendres: matins de 9 a 14 h i tardes de 16 a 21 h.
- Dissabtes: matins de 10 a 13 h, tardes de 16 a 20 h. (sols el CC Cinema Iris)

Atenció i informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2580/ 2490
- A través del web municipal: calafell.cat
- A través del correu electrònic: espaiscivics@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'usuaris anuals als centres
- Nombre d'activitats programades pròpies
- Nombre d'activitats portades a terme per les entitats
- Nombre de col·lectius o grups d'ajuda mútua iniciats als espais cívics



CARTA DE SERVEIS DE COMERÇ

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Comerç de l'Ajuntament de Calafell és un servei públic adscrit a l'Àrea de Promoció de la Ciutat. La seva finalitat és la promoció i dinamització dels comerços situats en el nostre municipi en estreta col·laboració amb les entitats i particulars.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Col·laborem i donem suport a les diferents associacions de comerciants de la ciutat pel desenvolupament del Pla de Dinamització Comercial Anual de Calafell.
- Fomentem l'associacionisme comercial.
- Promovem la signatura de convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades per promoure el comerç local.
- Gestionem i tramitem subvencions de les Associacions de Comerciants que participen en el pla de dinamització comercial.
- Posem en marxa accions de promoció i activitats de dinamització comercial, en col·laboració amb les Associacions de Comerciants i comerciants de la ciutat.
- Oferim informació tècnica sobre legislació i actualitzacions en els canvis normatius, horaris comercials, ordenació, activitats, tràmits i altres. Així com derivació a serveis especialitzats. Comunicació d'interès mitjançant web, xarxes socials i altres mitjans digitals.
- Proporcionem oferta formativa al col·lectiu de comerciants i empresaris del sector del comerç i la restauració.
- Donem informació sobre la normativa aplicada al comerç local i sobre els ajuts i subvencions als quals poden optar.
- Donem a conèixer l'oferta comercial i de serveis a través del cens de comerços i serveis a la web municipal.
- Fomentem i potenciem el comerç de proximitat mitjançant l'espai en línia calafellacasa.com amb un directori de productes i serveis que ofereixen els establiments i negocis del municipi de Calafell participants amb descomptes i ofertes a Internet.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Assessorament sobre horaris comercials, períodes de rebaixes, legislació sobre la traçabilitat i etiquetatge, política lingüística, etc.
- Informació sobre convocatòries de subvencions, tràmits, organització de premis i concursos.
- Dinamització comercial segons el pla de dinamització comercial anual aprovat i consensuat.
- Creació de nous productes de dinamització comercial en funció de les necessitats i motivacions de la demanda de les diferents associacions de comerç.
- Suport al desenvolupament d'activitats comercials per afavorir la projecció exterior de la ciutat.
- Organització de jornades, seminaris i cursos en l'àmbit del comerç.
- Comunicació fora línia: Difusió d'informació útil per les empreses comercials.
- Gestió administrativa interna. Gestionem les peticions que arriben a l'oficina, ja sigui presencials, per instàncies, e-mail i telèfon i donem el curs pertinent.

A QUI ENS ADRECEM

Activitats econòmiques comercials i de serveis, associacions de comerciants de Calafell i la ciutadania en general.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines del C/ Sant Pere 27-29 baixos a la Platja de Calafell
 - Horari de dilluns a divendres: 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2674
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correu electrònic: comerç@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'accions de dinamització comercial
- Nombre de comerços participants en les diferents activitats de dinamització comercial
- Nombre de reunions amb associacions de comerciants
- Nombre de correus electrònics enviats a les empreses
- Nombre d'empreses donades alta pàgina a la web calafellacasa.com
- Nombre visites a la web calafellacasa.com
- Nombre de productes publicats a calafellacasa.com



CARTA DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ I PREMSA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de comunicació adscrit a l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials i el Servei Municipal de premsa adscrit a l'Àrea d'Alcaldia de l'Ajuntament de Calafell son uns serveis públics de l'Ajuntament de Calafell. Les seves finalitats son donar suport organitzatiu a l'activitat pròpia de l'Alcalde/ssa, així com a l'activitat interna de l'Ajuntament. Relacionat amb l'activitat de l'Alcaldia i de les diferents regidories, també ofereix el servei de Protocol que dóna assistència, tant interna com externa, en els diversos esdeveniments que requereixen d'organització cerimonial. En l'àrea de comunicació s'inclouen els mitjans de comunicació municipals: Calafell Ràdio 107.9 FM i Calafell.TV.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Establim i desenvolupem una estratègia de comunicació de l'Ajuntament.
- Establim les bases de comunicació externes d'acord amb la missió de l'Ajuntament.
- Mesurem els efectes generals de les accions comunicatives i establim, si cal, rectificacions o millores d'acord amb el retorn analitzat.
- Coordinem, dissenyem i gestionem les campanyes i accions de comunicació institucional i de serveis.
- Atenem les peticions informatives dels diferents mitjans de comunicació externs.
- Establim les bases i coordinem la implantació i la gestió de la comunicació corporativa (símbols, logotips, marques)
- Editem i coordinem les publicacions, elements promocionals dels diferents serveis o unitats de l'Ajuntament.
- Coordinem i gestionem els diferents canals de comunicació municipal.
- Gestionem i coordinem la comunicació via xarxes socials.
- Coordinem i gestionem les atencions als mitjans de comunicació (notes de premsa, conferències de premsa, dossiers de premsa, gestió d'entrevistes i continguts, etc).
- Coordinem els continguts informatius i la imatge de la web municipal.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Actualitzar diàriament els continguts informatius de la web municipal.
- Informar de manera veraç, plural i transparent sobre l'acció de la institució.
- Garantir la difusió als públics objectiu de les diferents campanyes dels serveis municipals, optimitzant els recursos materials i humans.
- Garantir que l'agenda municipal de la web tingui els continguts necessaris per afavorir la participació i l'acció de les associacions.

- Promoure la difusió dels actes i activitats dels agents socials, comercials, empresarials i esportius del municipi amb els canals més adequats per tal de promoure l'associacionisme.
- Facilitar els símbols i logotips de la institució així com les directrius d'aplicació en els terminis necessaris perquè la imatge de l'Ajuntament es mostri de manera coherent i compacta.
- Mantenir un arxiu gràfic, fotogràfic i videogràfic de la institució i dels actes més destacats i significatius del municipi.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania, en general.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment a Comunicació, Plaça Catalunya 31, 1er pis 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2379
- A través del web municipal: calafell.cat i calafell.tv
- A través del correu electrònic: comunicacio@calafell.org i/o premsa@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de visites a les pàgines de la web municipal
- Nombre de persones seguidores del perfil de Facebook
- Nombre de subscripcions al Canal Youtube
- Nombre de radiooients



CARTA DE SERVEIS DE CULTURA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Cultura és un servei públic que s'adscriu a l'Àrea de Promoció de la Ciutat de l'Ajuntament de Calafell. La finalitat de la Regidoria de Cultura és promoure, organitzar i gestionar els esdeveniments culturals i les festes populars del municipi. Es treballa conjuntament amb les entitats culturals per dissenyar les Festes Majors i per donar suport a iniciatives i activitats de les mateixes. L'objectiu és difondre la cultura a la ciutadania mitjançant una programació cultural adreçada a tots els públics.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Es treballa per organitzar, promoure i gestionar activitats culturals, tant en els equipaments municipals -Teatre Joan Colet, Castell, Biblioteques, etc.- com en l'espai públic.
- Entitats Culturals i Associacions de Veïns.
- Suport econòmic i col·laboració amb les entitats culturals i amb les associacions de veïns per a projectes culturals, segons les bases de subvencions de la convocatòria de l'any en curs o segons convenis de col·laboració.
- Servei d'assessorament tècnic a les entitats i associacions.
- Cessió de locals per activitats culturals (Teatre Joan Colet i Biblioteques).
- Suport logístic, organitzatiu i de gestió a les entitats culturals i a les associacions de veïns en l'organització d'activitats festives i culturals.
- Suport a la creació artística.
- Fomentar la creació i la participació en l'àmbit de la cultura amb concursos literaris (Certamen de Cartes d'amor) i artístics (Certamen de Cartells de Festa Major i de Pintura Ràpida). També s'incentiva a participar en fires i festivals realitzant tallers o bé parades de venda. Es dona suport per idear, gestionar i produir projectes culturals d'interès municipal.
- Equipaments culturals a gestionar:
 - Teatre Joan Colet
 - Biblioteca Ventura Gassol (carta de serveis pròpia)
 - Biblioteca Casa Nova de Segur de Calafell (carta de serveis pròpia)
- Serveis genèrics:
 - Donar informació d'àmbit cultural de forma presencial (amb cita prèvia), telefònicament o per correu electrònic.
 - Mantenir i potenciar espais de comunicació amb entitats i associacions per tal de promoure les activitats del teixit associatiu.
 - Cedir gratuïtament els recursos disponibles a les associacions culturals inscrites al registre Municipal, sempre que es realitzi amb antelació i en funció de la disponibilitat.

- Mantenir actualitzada la informació de la programació cultural a la web municipal, així com a les xarxes socials.
- Donar suport tècnic a totes les persones interessades en constituir una nova entitat.
- Organització i gestió de totes les Festes populars i tradicionals, de diades significatives, de fires, festivals, mercats, cicles de música, programació teatral i activitats de dinamització de la ciutat:
 - CAVALCADA DE REIS. Tres nuclis. 5 de gener
 - FESTA DELS TRES TOMBS. Poble. 30 de gener
 - FESTA MAJOR DE LA CANDELERA. Poble. Del 4 al 6 de febrer
 - DIA INTERNACIONAL DE LA DANSA. Port de Segur. 24 d'abril
 - FIRA D'INDIANS. Poble. 28 i 29 de maig.
 - DIADA PUNTAIRES. Platja. Diumenge de maig. De 10h a 14h
 - CALAFELL BEACH FESTIVAL. Passeig Unió. Caps de setmana de juny
 - FESTA MAJOR PLATJA DE CALAFELL. Platja. Del 28 de juny al 3 de juliol
 - FESTA MAJOR SANTA CREU DE CALAFELL. Poble. Del 14 al 17 de juliol
 - ROCK&KIDS. Festival de rock per a infants. Poble. 23 i 24 juliol
 - FESTIVAL DE MÚSICA DE SEGUR DE CALAFELL. Tots els diumenges d'agost 22.30h
 - NITS AL CASTELL. Dissabtes d'agost 22.30h
 - DINAMITZACIÓ PORT SEGUR DE CALAFELL:
 - Dissabtes i diumenges de juliol
 - Dijous 21 i 28 juliol - 4 i 11 d'agost. Cinema a la fresca
 - 30 juliol. Marató de Salsa
 - 5 d'agost. Havaneres
 - 13 i 14 agost. Fira HappyFlower
 - 15 agost. Piromusical i ball
 - DINAMITZACIÓ NUCLI ANTIC POBLE: Actuacions musicals places Poble
 - MERCAT MEDIEVAL. De l'1 al 4 de setembre
 - FESTA MAJOR DE SEGUR DE CALAFELL. Del 29 de setembre al 2 d'octubre
 - ACTE DE CAP D'ANY. 31 de desembre de 23.30h a 00.45h.
 - CICLE DE TEATRE. De 10 a 15 obres al Teatre Joan Colet (dissabte nit o diumenges tarda)
 - CICLE DE SARDANES. De 8 a 10 ballades en diumenge
 - ACTIVITATS A LES BIBLIOTEQUES DE CALAFELL I SEGUR DE CALAFELL
 - ACTES ENTITATS: 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
 - ALTRES (Sant Jordi, cinema a la fresca, etc.)

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Compromís de coordinar, gestionar i organitzar el calendari festiu i l'agenda cultural de la ciutat amb un termini prou ampli i amb la suficient antelació als esdeveniments, segons la complexitat de cada acte.
- Coordinació de programes organitzats o coorganitzats amb entitats, en un període suficientment ampli per poder desenvolupar-los amb previsió i sempre a comptar des de l'arribada de la instància presentada per l'entitat. Entre 25 i 40 dies previs segons la complexitat de cada acte.
- Treballar per una gestió eficient dels recursos, acomplint amb els pressupostos assignats. Planificar, organitzar i avaluar els serveis públics que s'ofereixen i que es gestionen i coordinen des del Departament de Cultura.
- Difusió dels actes organitzats directament pel Departament de Cultura de l'Ajuntament de Calafell, entre 15 i 10 dies anteriors a la celebració de l'acte.
- Donar suport a les entitats a l'hora d'efectuar tràmits i gestions amb l'Administració local.
- Oferir una convocatòria pública anual de subvencions a entitats culturals i associacions de veïns de Calafell. Es garanteix la informació i l'assessorament sobre aquesta convocatòria telemàtica, telefònica o presencialment.
- Atendre les entitats i/o persones usuàries a través de comunicació telefònica o telemàtica en les seves consultes i/o a través de reunions, si cal, en dates acordades.
- Oferir informació personalitzada tant presencial com telefònicament a totes les persones, institucions i organismes que realitzin consultes sobre Calafell.
- Participar en les accions de promoció del municipi.
- Respondre les consultes i els suggeriments que arriben al servei mitjançant els canals disponibles: web, correu electrònic o telèfon.

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que viuen al municipi de Calafell i a totes aquelles que ens visiten o ens volen visitar, en general, i a les entitats culturals i associacions de veïns, en particular.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a la Regidoria de Cultura al C/ Marquès de Samà, 8, 43820 Calafell
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2470
- A través de la web institucional: calafell.cat
- A través del correu electrònic: cultura@calafell.org
- Horaris d'atenció al públic (telefònica i presencialment):
 - De dilluns a divendres: de 9 a 14 h

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'actes organitzats (concerts, obres de teatre, cultura popular, etc.).
- Nombre de participants en els actes organitzats i percentatge d'ocupació.
- Nombre d'Import de subvencions atorgades a entitats culturals i associacions de veïns.
- Nombre de cessions d'espais d'equipaments culturals.



CARTA DE SERVEIS D'ENSENYAMENT

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal d'Ensenyament és un servei públic adscrit a l'Àrea de Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és treballar per afavorir, en el marc de les competències locals en educació, l'èxit escolar per a tothom i la qualitat de tots els serveis educatius, des de les escoles bressol fins a la formació professional i de les persones adultes. Així mateix, es vol afavorir la cohesió social i la qualitat de vida del municipi. En última instància, gestiona la política educativa municipal i actua per a que l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la població de Calafell.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Donar suport a la comunicat educativa de Calafell per a oferir una oferta educativa de qualitat.
- Oferim informació de l'oferta educativa (guia de centres).
- Col·laborem amb els centres d'Educació Infantil, Primària, Secundària i Batxillerat.
- Les Llars d'Infants municipals tenen un projecte educatiu que recull els trets d'identitat propis del centre i es concreta en un programa d'intervenció educativa que afavoreix el desenvolupament dels infants, lligat sempre al seu entorn més immediat. La gestió directa permet treballar per aquest projecte educatiu de ciutat per als infants de 0 a 3 anys per cohesionar socialment a les famílies fomentant la igualtat d'oportunitats i promovent l'èxit educatiu.
- Formació permanent de persones adultes i ensenyaments artístics.
- Escola d'anglès amb tots els nivells per persones adultes i adolescents amb l'acompanyament i assessorament per l'obtenció dels títols oficials.
- Suport a l'escolarització.
- Estem adherits al Pla Educatiu d'Entorn de la Generalitat per tal de poder gestionar, controlar i fer el seguiment dels agents educatius externs.
- Treballem amb les entitats i associacions educatives (AFA) donant resposta a les seves peticions i necessitats.
- Treballem amb el Projecte de Reutilització de Llibres a tots els centres educatius.
- Suport tècnic, material i econòmic a tota la comunitat educativa: gestió de subvencions als que poden optar els centres educatius i AFA.
- Col·laborem en la gestió del servei de Català del Consorci per a la Normalització Lingüística.
- Constituir el Consell Escolar Municipal i assistir i col·laborar als consells de centre.
- Cessió d'espais a diferents entitats del municipi.

- Mantenir actualitzada la informació a la pàgina web municipal, així com a les xarxes socials a través dels centres educatius.
- Col·laborem en el desenvolupament de la UEC (Unitat d'Escolaritat Compartida) de Calafell.
- Col·laborem en el desenvolupament de programes de formació bàsica dels PTT (Pla de Transició al Treball) de Calafell i de Segur de Calafell.

COMPROMISOS DEL SERVEI

El Servei d'Educació té els següents compromisos:

- Vetllar per l'acompliment d'una educació inclusiva i de qualitat a Calafell.
- Afavorir la coordinació i la cooperació entre administracions i la participació de tota la comunitat educativa.
- Vetllar per tal que existeixi una xarxa de relacions que doni qualitat a allò que complementi i doni suport a l'educació integral dels infants i de totes les persones que volen formar-se o cursar estudis.
- Mantenir amb èxit la formació durant totes les etapes educatives.
- Convocar reunions periòdiques amb la comunitat educativa.
- Treballar al Consell Escolar Municipal com a institució amb tots els agents que el constitueixen.
- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencial com telefònicament.
- Contestar en un termini màxim de 24 hores les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.
- Continuar generant accions per promocionar i innovar l'àmbit educatiu a Calafell.

A QUI ENS ADRECEM

Ens oferim a tota la ciutadania que sol·liciti informació sobre qualsevol oferta educativa. Ens coordinem amb tota la comunitat educativa:

- Als centres educatius del municipi
- Associacions i entitats vinculades al món educatiu (AFA's).
- Famílies d'infants amb edat d'escolarització.
- Representants de professors o equips educatius
- Qualsevol persona que presenti projectes educatius.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines de la Av. Generalitat, 1 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres 9 a 14h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2472
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correu electrònic: educacio@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de peticions dels centres escolars
- Nombre de visites escolars a les instal·lacions municipals
- Nombre de subvencions atorgades al centres educatius
- Nombre de subvencions atorgades a les AFA's
- Nombre de famílies adherides en el Projecte de Reutilització de llibres
- Nombre de matriculacions en tots els centres educatius (inclou PTT's)
- Nombre de matriculacions dels centres educatius fora de termini
- Nombre de subvencions atorgades a altres entitats culturals (ex. UEC)
- Nombre de matrícules en els cursos de Cal Bolavà



CARTA DE SERVEIS ESPORTS

PRESENTACIÓ

El Servei d'Esports és un servei públic que depèn de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és participar en el desenvolupament d'un sistema de serveis locals de benestar i ciutadania, fomentant la pràctica esportiva com un dels fets especials més significatius i com una eina fonamental per l'educació, la integració i la cohesió social, alhora que també ho és per la salut i el benestar, implicant a les persones, organitzacions, associacions i entitats per construir un marc ideal en benefici per la ciutadania.

Amb l'objectiu de què l'esport que es practica al nostre Municipi sigui de qualitat i que a més difongui els valors de la llibertat, la solidaritat, la igualtat i el respecte cívic, tot garantint la possibilitat d'accés a aquesta pràctica esportiva a tota la població, sigui quina sigui la seva condició física, cicle vital, gènere o nivell socioeconòmic.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Treballem conjuntament amb les diferents associacions i clubs esportius per tal de potenciar l'esport a Calafell i oferir una gran varietat esportiva al municipi.

Posem a disposició dels clubs esportius l'assessorament:

- Assessorament integral sobre les obligacions fiscals
- Assessorament inicial per a la creació i constitució de clubs
- Resolució de dubtes legals

Posem a disposició de les entitats esportives, centres educatius o persones individuals l'ús puntual de les instal·lacions esportives.

Cedim anualment de manera gratuïta els equipaments esportius a les entitats i clubs esportius inscrits al registre municipal, sempre que es realitzi amb l'antelació prevista per instància a les oficines del SAC i el departament estudiarà les necessitats en funció de la disponibilitat.

Oferim un programa d'activitat física i dinamització sociocultural per la gent gran, *Posa-hi Oli*.

- Classes d'activitat física adaptada a la gent gran
- Conferències
- Sortides esportives
- Sortides culturals

- Esdeveniments esportius
- Activitats intergeneracionals amb centres docents
- Tallers

Tanmateix, la gent gran té al seu servei una activitat gratuïta subvencionada per l'Ajuntament de Calafell on es realitza:

- Ball en línia
- Ball en parella (txa-txa-txa; vals anglès; merengue, pasdoble i d'altres estils)

Donem suport a les entitats i als clubs esportius locals a partir de subvencions econòmiques.

Organitzem esdeveniments esportius propis per tal de fomentar la pràctica de l'esport, com ara:

- 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

Donem suport als esdeveniments i iniciatives de les associacions i clubs esportius, com pot ser:

- Torneig de petanca
- Torneig de vóley platja
- Torneig de futbol KOMIMIT INTERNATIONAL
- Així com d'altres esdeveniments

La ciutadania disposa d'un centre de fitness&wellness, *VilarencAqua*.

- 6500m² d'instal·lacions per poder dur a terme la preparació física i millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- Més de 88 classes dirigides durant la setmana.
- Professionals de l'activitat física i els esports registrats al ROPEC (Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya). És l'eina que garanteix l'acreditació de les persones que exerceixen les activitats professionals regulades a la Llei 3/2008.
- VilarencAqua compta amb piscines interiors i exteriors, així com per relaxar-se amb el tour de saunes i spa interior-exterior.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencial com telefònicament.
- Contestar en un termini màxim de 7 dies les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.
- Contestar en un temps no superior a 24 hores les consultes que arribin al nostre servei via correu electrònic.
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats i idioma.
- Continuar generant accions per promocionar el municipi de Calafell a nivell esportiu.
- Afavorir l'activitat física en totes les edats entenent la importància que té per la salut i el benestar de les persones.
- Reservar l'oferta d'espais esportius per a les entitats i clubs que ens ho sol·liciti sempre que hi hagi disponibilitat.
- Mantenir actualitzada la web del Servei Municipal d'Esports.
- Fer una actuació diària de neteja a totes les instal·lacions esportives municipals.
- Publicar a la web de l'Ajuntament les tarifes públiques del Centre Esportiu Vilarenc Aqua.

A QUI ENS ADRECEM

Ens adreçem a clubs i entitats esportives, així com a centres docents, i a tota la ciutadania que vulgui ser coneixedora de l'oferta esportiva i a on es pot adreçar per realitzar la pràctica esportiva. Disposem de la guia de l'esport: és un catàleg que recull tota l'oferta esportiva amb les adreces i horaris (el podreu trobar a la web de l'Ajuntament de Calafell).

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment al departament d'Esports a l'Avinguda Vilarenc, 2 de Calafell.
 - Horari de dilluns a divendres de 9h a 14 h i de 16.30 h a 20 h.
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2473
- A través de correu electrònic: esports@calafell.org
- Presencialment o de manera electrònica a través d'una instància per registre d'entrada a qualsevol de les oficines d'atenció al ciutadà (SAC).

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Pressupost de les subvencions esportives
- Nombre d'entitats esportives del municipi
- Nombre d'usuaris inscrits al programa d'activitat física per a gent gran *Posa-hi Oli*
- Nombre d'usuaris al Centre Esportiu VilarencAqua
- Nombre d'activitats i esdeveniments esportius anuals organitzats



CARTA DE SERVEIS DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA

PRESENTACIÓ

El Servei de Gestió Tributària és un servei públic que depèn de l'Àrea de Serveis Interns de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és la gestió de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, l'Impost de plusvàlua, la taxa de recollida d'escombraries, la taxa per l'entrada de vehicles a través de les voreres i la taxa de conservació del cementiri municipal per tal de confeccionar i aprovar els corresponents padrons fiscals d'acreditació anual.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEIS

Treballem les diferents modificacions, alteracions d'ordre físic, jurídic i econòmic produïdes al llarg de l'exercici per procedir a la confecció i aprovació dels padrons fiscals d'acreditació anual corresponents a l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica, l'Impost de plusvàlua, la taxa de recollida d'escombraries, la taxa per l'entrada de vehicles a través de les voreres i la taxa de conservació del cementiri municipal. Així com l'aplicació de les diferents exempcions i bonificacions aprovades, amb la finalitat que les dades que formen aquests padrons siguin les més correctes possibles.

Què oferim

- Gestionar les diferents modificacions traslladades pel contribuent mitjançant el calendari fiscal anual.
- Realització de les modificacions de titularitat i les alteracions dels moviments de baixes i altes de la matrícula de l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, segons informació de la DGT.
- Rectificació de titularitat de la taxa de conservació del cementiri municipal.
- Gestionar les autoliquidacions i liquidacions de l'Impost de plusvàlua.
- Emissió d'informes de certificats de Béns.
- Comprovació i resolució de les sol·licituds dels diferents beneficis fiscals previstos a les ordenances fiscals.
- Resolució de sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts.
- Resolució de recursos i reclamacions en matèria tributària de l'Impost sobre Vehicles de tracció Mecànica, l'Impost de plusvàlua, la taxa de recollida d'escombraries i la taxa per l'entrada de vehicles a través de les voreres.

- Realització i manteniment de les tarifes anuals de tots els impostos i taxes de l'Ajuntament.
- Manteniment de la base de dades dels contribuents.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Atendre al nostre públic en funció de les seves necessitats.
- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencial com telefònicament.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes al correu electrònic gestiotributaria@calafell.org en un termini màxim de 24 hores.

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que siguin titulars d'algun dels impostos que gestiona aquest servei, així com a qualsevol persona que demani informació no protegida relacionada amb els nostres serveis.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a l'oficina del Carrer Bisbe Català, 7 Baixos de Calafell poble.
 - Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres: de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2377
- A través del correu electrònic: gestiotributaria@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de sol·licituds de la tarifa reduïda per la taxa d'escombraries.
- Nombre de sol·licituds de bonificació de l'Impost de plusvàlua.
- Nombre de sol·licituds de bonificació de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica.
- Nombre sol·licituds del calendari fiscal.



CARTA DE SERVEIS DE JOVENTUT

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Joventut és un servei públic adscrit a l'Àrea de Qualitat de Vida de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és treballar per donar un impuls a totes aquelles polítiques adreçades a acompanyar els joves en el seu procés de transició a la vida adulta, fent especial incidència en aspectes com la formació, l'educació en el lleure, la participació o la prevenció en l'àmbit de la salut.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El Servei Municipal de Joventut realitza actuacions principalment en els següents projectes:

- **SERVEI D'ORIENTACIÓ JUVENIL:** Assessorament personalitzat per tal que puguin dissenyar el vostre itinerari acadèmic i professional amb informació sobre estudis reglats, itineraris educatius, centres on cursar-los, orientació professional...
- **FORMACCIÓ!** Cursos adreçats a la capacitació professional i al desenvolupament d'habilitats personals per a millorar l'ocupabilitat de les persones joves. Accions formatives i projectes d'acompanyament adreçats a joves que volen millorar la seva situació. Cerquem els recursos i subvencions que ens permetin desenvolupar els projectes i fer-ho possible. Els podem donar un cop de mà!
- **CASAL JOVE I TARDA JOVE DE SEGUR:** Un espai de trobada i lleure juvenil on passar les tardes entre setmana. Espai d'estudi, accés gratuït a internet, jocs de taula, espai de consulta...
- **DIVENDRES AL CASAL:** Tallers monogràfics gratuïts els divendres. Els interessa conèixer alguna proposta nova? Sou un grup amb ganes de tirar endavant alguna iniciativa?
- **TALLERS AL CASAL JOVE:** Cursos i tallers trimestrals de lleure educatiu. Cursos de guitarra, cuina, habilitats personals, alimentació sana, artístics...
- **PATIS OBERTS:** Els Patis Oberts tenen com a objectiu optimitzar els usos dels patis dels centres educatius posant-los a disposició de la ciutadania, tot convertint-los en nous espais de lleure de proximitat i segurs on es promou el civisme i l'esport. D'aquesta manera ampliem les zones de joc i esbarjo del municipi, aprofitant i gaudint dels espais disponibles.

- FESTIU! Activitats setmanals i gratuïtes per a joves a partir de 12 anys el juliol i agost. Participin d'una activitat diferent, plena de valors i d'educació cívica: coneguin la història, treballin la inclusió i la diversitat, pensin en lila... Visquin un estiu diferent!
- ACTIVITATS D'ESTIU: Tallers monogràfics, activitats esportives, cinema a la fresca...
- AULA D'ESTUDI: Espai d'estudi assistit i gratuït setmanal als Casals Joves durant el curs escolar, reforç a l'estudi a l'estiu perquè no perdin el fil i espai preferent per a joves estudiants als Casals Joves. Èxit educatiu!
- NITS AMB CAP: Parades informatives en espais d'oci nocturn per sensibilitzar sobre els consums i pràctiques de risc. Dinamització de carrer, informadors de Creu Roja, jocs de carrer i molt més per acabar la nit de manera segura.
- TALLERS PREVENTIUS EN L'ÀMBIT DE LA SALUT JOVE: Taller de sensibilització envers conductes de risc, de manera especial adreçats a joves que cursen estudis postobligatoris. Tallers de prevenció en l'àmbit de la sexualitat, del consum de tòxics, d'habilitats personals, d'assetjament a les xarxes, addicció a les pantalles, violència masclista...
- FEM CAMÍ I FESTALAIÀ: Treballem amb els centres de secundària del municipi per afavorir que els joves desenvolupin projectes participatius. A través d'una festa organitzada amb els joves estudiants dels centres, afavorim que coneguin de primera mà què vol dir participar en un projecte comunitari.
- PIJCES. PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL ALS CENTRES DE SECUNDÀRIA: Som presents als centres de secundària a les hores d'esbarjo per conèixer de primera mà les inquietuds del jovent, donar informació actualitzada i treballar de manera pròxima activitats i campanyes.
- INFORMACIÓ JUVENIL: Al Departament de Joventut els orientem sobre qualsevol tema d'interès juvenil: lleure, cultura, habitatge, estudis, treball,...

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Oferir serveis d'intervenció socioeducativa de qualitat, pròxims i centrats en les necessitats del jovent.
- Acompanyar el jovent en les iniciatives que proposin, facilitant espais i donant suport en la consecució de les seves fites.
- Cercar la solució a les diferents demandes i consultes d'informació i/o adreçar-vos al servei competent, que els atendran de manera pròxima i eficient.
- Al web joventut.calafell.cat tenen a la vostra disposició un formulari per fer- nos arribar noves propostes i idees de millora.

A QUI ENS ADRECEM

Persones de 12 a 35 anys del municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Casal Jove de Calafell, Plaça Alcalde Romeu S/N 43820 La Platja de Calafell:
 - De dilluns a divendres de 10 a les 13 h. al Casal Jove de Calafell
 - De dilluns a dijous de les 16 a les 20 h. al Casal Jove de Calafell i la Tarda Jove de Segur
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2678
- A través de la web municipal joventut.calafell.cat
- A través del correu electrònic: joventut@calafell.org
- A través de les Xarxes Socials:
 - Facebook: facebook.com/Calafelljove
 - Instagram: @Calafelljove

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de consultes ateses registrades al Registre d'Informació Juvenil de la Generalitat
- Nombre persones usuàries diàries del Casal Jove, la Tarda Jove de Segur i els Patis Oberts
- Accions en l'àmbit de la formació per la inserció i de les persones usuàries
- Accions en l'àmbit de la prevenció i de les persones usuàries
- Nombre de persones usuàries del Servei d'Orientació Juvenil



CARTA DE SERVEIS DE LICÈNCIES URBANÍSTIQUES I D'ACTIVITAT

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Llicències urbanístiques i d'activitats és un servei públic que depèn de l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat consisteix en la intervenció en l'edificació i ús del sòl i subsòl i de les activitats i serveis que afectin als particulars, que d'acord amb la legislació vigent requereixen de llicència municipal.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Aquesta intervenció es realitza a dos nivells, d'una banda en l'estudi i autorització de les llicències sol·licitades, i d'altra banda en el control de la seva execució, el que habitualment s'anomena disciplina urbanística i d'activitats.

A nivell administratiu:

- Tramita la concessió de les llicències sol·licitades pels particulars: llicències urbanístiques d'obres majors i menors, de llicències d'enderroc, de parcel·lació, de grues torre, de parcel·lació i divisió horitzontal. Autoritzacions d'activitat, ja siguin comunicacions prèvies o llicència d'activitat.
- Coordina i supervisa la inspecció d'obres i activitats, tramitant els expedients de disciplina que se'n derivin.
- Ofereix la informació als interessats per tal de facilitar la tramitació de les corresponents llicències i autoritzacions..

Què oferim

Informació a la ciutadania

Informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, condicions i documentació a presentar en el tràmit de les llicències.

Llicències d'obres

- Llicència d'obres majors, que correspon a les obres d'obra nova planta, ampliació i reformes integrals que afecten estructura de l'edifici.
- Llicència d'obres menors, obres d'intervenció parcials que requereixen documentació tècnica.
- Comunicació prèvia per obres de petit abast que no requereixen documentació tècnica.
- Llicència d'obres d'enderroc.
- Llicència d'instal·lació de grues torre.
- Llicència d'obres de companyies de serveis al domini públic.
- Llicència de primera ocupació dels edificis.
- Llicència de parcel·lació i divisió horitzontal.

Llicències d'activitat

Comunicació prèvia a les activitats que segons la legislació no requerien llicència d'activitat (Els establiments que habitualment es situen als nuclis urbans que es destinen al comerç, bars i restauració).

Autorització d'ocupació de via pública

- Autorització d'ocupació per obres.
- Autorització d'ocupació per festes i actes extraordinaris.
- Autorització d'ocupació per a mudances.
- Autorització d'ocupació per a terrasses d'establiments.

Disciplina urbanística

- Ordres d'execució de manteniment de les condicions de seguretat i salubritat de les finques particulars.
- Expedients de restauració de la legalitat urbanística.

Disciplina de les activitats

- Expedients de disciplina, requerint la legalització d'una activitat sense la deguda autorització.
- Expedients de disciplina, requerint el compliment de les condicions aprovades en matèria d'accessibilitat, sanitat i protecció contra incendis.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Atendre de manera immediata les consultes i requeriments dels usuaris que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys i documentació a presentar.
- Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les matèries pròpies del servei.
- Resoldre els expedients administratius en els terminis legals: de dos mesos per les llicències d'obres majors i d'un mes per a la resta de llicències i autoritzacions.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania del municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-31 43820 La Platja de Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2375
- A través de la web municipal: www.calafell.cat/temes-i-serveis/planejament/poum
- A través del correu electrònic: urb@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Percentatges d'atencions immediates segons els termes fixats
- Temps de resposta en dies
- Nombre de resolucions en mesos



CARTA DE SERVEIS DE MANTENIMENT D'EDIFICIS

PRESENTACIÓ

El manteniment d'edificis es un servei públic que pertany a l'Àrea d'Ecologia Urbana de l'Ajuntament de Calafell. La finalitat del servei és assegurar el funcionament de tots els edificis municipals, independentment del seu ús per tal que aquests es puguin utilitzar en condicions idònies.

Què oferim

- Mantenim de les instal·lacions elèctriques, d'aigua, contra incendis i de climatització de tots els edificis.
- Ens encarreguem de la neteja de tots els edificis
- Ens encarreguem dels serveis de consergeria dels edificis municipals

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El manteniment dels edificis es centra en tot allò que afecta el correcte funcionament dels edificis municipals. D'aquesta manera, oferim unes condicions adequades per a l'ús dels edificis titularitat de l'Ajuntament.

Manteniment dels edificis municipals

El manteniment dels edificis municipals comprèn diferents actuacions. Les principals són: la reparació de les avaries que puguin sorgir per conseqüències diverses, les actuacions preventives, i les actuacions normatives destinades al manteniment de les instal·lacions.

Neteja i gestió dels residus dels edificis i dependències municipals

La neteja de les dependències municipals i instal·lacions ja sigui edificis corporatius, pavellons, escoles, teatres, biblioteques, camps de futbols, etc. Requereix d'una planificació prèvia en que cal respectar els horaris de funcionament dels centres i les necessitats específiques. Els residus generats en els edificis també es gestionen segregant les diferents fraccions. La planificació prèvia es du a terme tenint en compte l'optimització dels recursos humans, tècnics i materials necessaris per aconseguir-la. També es realitzen neteges esporàdiques associades a la realització d'actes que no formen part del funcionament ordinari.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Manteniment preventiu de les instal·lacions
- Manteniment normatiu de les instal·lacions

- Manteniment correctiu de les instal·lacions
- Condicions òptimes a nivell de neteja d'edificis
- Servei de consergeria
- Millorar el temps de resposta als ciutadans envers les seves reclamacions

A QUI ENS ADRECEM

A tots els usuaris dels edificis municipals

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-33, 43820 La Platja de Calafell
- Per telèfon al 977 699 141 extensió 2376
- A través del correu electrònic: mediambient@calafell.org

Per a reclamacions de serveis a la web liniaverdocalafell.com o a través de l'App de *Linia verda*

- Horaris d'atenció al públic: De dilluns a divendres de 9 a 14 h (amb cita prèvia)

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

La gestió dels edificis es basa en el seguiment d'indicadors d'activitat de l'edifici i d'objectius d'eficàcia, com ara el número d'incidències sorgides i l'acompliment dels programes de manteniment.

- Nombre de reclamacions de cada servei
- Grau d'execució i compliment dels serveis programats



CARTA DE SERVEIS DE MEDI AMBIENT

PRESENTACIÓ

Els serveis de Medi Ambient són serveis públics que depenen de l'Àrea d'Ecologia Urbana de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és que la prestació de serveis es porti a terme des d'una perspectiva de gestió sostenible, tenint en compte els processos d'economia circular. Protegim el Medi Ambient assegurant la supervivència de la fauna i de la flora dins els nostre territori, actuem per a la prevenció d'incendis i pel correcte funcionament dels torrents i rieres. Gestionem les platges del municipi d'acord amb una pràctica de gestió integrada del litoral.

Ens encarreguem de vetllar per l'eficiència energètica de totes les instal·lacions, ja siguin a via pública com poden ser l'enllumenat públic, els semàfors o els bombejos o en els diferents edificis municipals.

Portem a terme diferents actuacions encaminades a reduir les emissions de CO2

Mantenim les platges gestionant-les com a espai natural que són tenint en compte els serveis que l'ecosistema ens aporta.

Tenim cura del medi natural i de que els serveis del municipi es portin a terme des d'una perspectiva de gestió sostenible.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Actuacions destinades a la protecció del medi ambient i a la gestió sostenible de les actuacions que es porten a terme en la ciutat.

- **Gestió energètica de la ciutat:** La gestió energètica de la ciutat consisteix en el control, millora i optimització de la totalitat de consums energètics de la ciutat, ja siguin elèctrics, de gas o de gasoil.
- **Gestió del medi natural:** Des d'aquest servei es desenvolupen les tasques de conservació del medi natural, prevenció d'incendis forestals, control de la fauna, actuacions contra el canvi climàtic, control de les plagues ambientals, seguiment de les variables meteorològiques, manteniment de rieres i torrents i la seva gestió hidràulica, manteniment de zones verdes municipals no enjardinades i solars municipals no edificats. Es promou l'educació ambiental i la gestió de qualsevol altra matèria que pugui afectar al medi del municipi.
- **Gestió de les platges:** El nostre litoral suposa un eix vertebrador per l'economia local, essent les platges les principals fonts d'atracció turística, a més de ser un dels espais naturals majoritaris. La nostra gestió pretén que tots els interessos concentrats en el litoral resultin beneficiats i que l'ecosistema natural evolucioni des d'un espai fortament antropitzat cap un sistema

resilient davant el canvi climàtic. Volem retornar als usuaris i veïns els beneficis dels serveis de l'ecosistema.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Netejar els torrents i solars municipals.
- Prevenir els incendis forestals.
- Mantenir les platges, millorar la seva resiliència i reduir el consum de recursos naturals escassos associats als usuaris de les platges.
- Protegir el medi natural i la seva biodiversitat.
- Vetllar per la millora continua i optimització dels consums energètics de les instal·lacions municipals.
- Tenir en bon estat els camins de la xarxa bàsica de prevenció d'incendis forestals (anualment abans del 15 de juny).
- Realitzar treballs puntuals de reducció de sotabosc en els punts de més risc d'incendi. (anualment abans del 15 de març).
- Coordinar les actuacions amb CREAC.
- Executar anualment l'obertura de 2 ha de franges e prevenció d'incendis forestals al voltant de les urbanitzacions.
- Neteja i manteniment de les lleres dels torrents. Retirada de residus. Eliminació i eradicació de canyes.
- Anualment es redacta una pla de gestió mediambiental de les platges. Els resultat de la consecució d'aquests objectius es presenta en la declaració ambiental de la gestió de les platges que es redacta i s'audita anualment.
- Implementar el projecte de recuperació dunar a les platges de Segur de Calafell i L'Estany Mas Mel.
- Per a reclamacions de serveis accedir a la web liniaverdocalafell.com o a través de l'App *Línia verda*

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que resideixen a Calafell i a tots aquells que visiten el nostre municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-33 43820 La Platja de Calafell
- Per telèfon al 977 699 141 extensió 2376
- Al correu electrònic: mediambient@calafell.org

- Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9 a 14 h (amb cita prèvia).

Per a reclamacions de serveis accedir a la web liniaverdocalafell.com o a través de la App de *Línia Verda*

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Grau de compliment dels indicadors de la *Declaració ambiental de platges*
- Grau de compliment dels Indicadors de seguiment de consum energètic municipal i seguiment de les emissions
- Nombre d'intervencions en actuacions de protecció de fauna
- Nombre d'hectàrees de solars netejats i franges de prevenció obertes



CARTA DE SERVEIS DE MOBILITAT

PRESENTACIÓ

El Departament de Mobilitat és un servei públic que depèn l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és treballar per a què la ciutadania puguin gaudir d'una mobilitat segura, garantint les necessitats de la seva vida quotidiana.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El nostre objectiu és preservar en bones condicions i millorar contínuament la seguretat i l'accessibilitat de les vies públiques, mitjançant el manteniment i instal·lació d'elements de seguretat vial fent canvis en el traçat de les vies de circulació i millorant l'adaptació de les vies urbanes a les necessitats segons el seu ús sigui destinat a vianants o a vehicles.

Què oferim

- Adaptació de les vies urbanes segons necessitats detectades mitjançant estudis i demandes ciutadanes.
- Serveis, actuacions, informes i resolucions que tinguin relació amb:
- Guals i contra guals.
- Seguretat vial.
- Estudis de seguretat vial.
- Plans de senyalització.
- Ocupacions d'espai públic.
- Reclamacions patrimonials.
- Reconstrucció i informes d'accidents de trànsit.
- Reserves d'estacionament:
- Mobilitat reduïda.
- Càrrega i descàrrega.
- Estacionament d'horari limitat (Zona Blava i Taronja).

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Millorar el grau de seguretat i accessibilitat a la via pública.
- Informar a través de la web sobre les incidències de darrera hora.
- Contestar els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a 2 setmanes.
- Contestar les instàncies i sol·licituds en un temps no superior a 4 setmanes (sempre que no s'hagin de demanar informes o actuacions a d'altres departaments, si fos aquest cas, entre 4 setmanes i 2 mesos)
- Adaptar el servei a les noves tecnologies.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania de Calafell.

L'accés al servei es fa prèvia presentació d'instància al SAC de l'Ajuntament o per tràmit electrònic mitjançant la seu electrònica.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2389
- A través del correu electrònic: mobilitat@calafell.org

Per millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat: Poseu-vos en contacte amb nosaltres per a qualsevol dubte o queixa.

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de guals i contraguals que s'han donat d'alta i de baixa durant l'any
- Nombre d'ocupacions de l'espai públic
- Nombre de reclamacions patrimonials
- Nombre de reclamacions patrimonials respostes
- Temps de resposta de les reclamacions patrimonials
- Nombre d'altres i baixes de les reserves d'estacionament



CARTA DE SERVEIS D'OBRA PÚBLICA I ESPAI PÚBLIC

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal d'Obra Pública i Espai Públic és un servei públic que depèn de l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és:

- Gestionar els projectes tècnics i obres d'actuacions del Pla d'Acció Municipal per tal de garantir la qualitat de vida i les necessitats de la ciutadania a l'espai públic.
- Estudiar la viabilitat de les propostes de l'equip de Govern en quant a altres obres de construcció, sorgides dels requeriments de la ciutadania, entitats i serveis de l'Ajuntament a l'àmbit de l'espai públic i dels equipaments municipals.

A nivell administratiu:

- Tramita l'aprovació dels projectes d'obres ordinàries, ja sigui d'espai públic o d'edificació d'activitat.
- Gestiona l'execució de les obres públiques municipals.
- Dirigeix les obres públiques municipals que li son encarregades.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Estudis de viabilitat

Estudiar tècnica, ambiental i econòmicament les propostes de futurs projectes d'edificació i espais públics per analitzar la conveniència i la possibilitat de la seva realització.

Redacció de projectes d'obres

Elaboració de projectes i documents tècnics d'edificació i espais públics que han estat considerats viables.

Elaboració de documentació complementària

Elaboració de documentació tècnica complementària dels diferents expedients administratius relacionats amb els projectes d'obres, com ara informes de reclamacions patrimonials, informes per dur a terme les licitacions i adjudicacions d'obres, i documents tècnics de suport i assessorament a altres serveis de l'Ajuntament.

Direcció i/o seguiment de projectes i d'obres

Direcció i/o seguiment de les obres d'edificació i espai públic posteriorment a l'aprovació del projecte i de l'adjudicació de les obres. La iniciativa dels projectes i obres correspon a l'Ajuntament i/o a altres institucions públiques.

Elaboració d'informació per donar a conèixer els projectes i les obres municipals

Elaborar la informació necessària per donar a conèixer a la ciutadania els projectes i les obres que s'executen a la ciutat. Aquesta informació es difon habitualment a través dels mitjans de comunicació local, les regidories, els processos participatius, reunions i assemblees veïnals i sectorials, així com el contacte directe amb les persones interessades.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Complir els terminis previstos de redacció de projecte.
- Complir els terminis previstos d'execució de les obres anuals, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania del municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-31.
 - Horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Per telèfon a través del 977 699 009 extensió 2375
- A través de la web municipal: calafell.cat
- A través del correu electrònic: urb@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Percentatge de projectes anuals redactats de conformitat amb els terminis previstos.
- Percentatge de les obres anuals executades de conformitat amb els terminis previstos.



CARTA DE SERVEIS D'OCUPACIÓ I EMPRESA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Promoció Econòmica i Ocupació de Calafell és un servei públic adscrit a l'Àrea de Promoció de la Ciutat de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és el disseny, la gestió i l'execució dels programes i serveis en matèria de promoció de l'activitat econòmica, d'iniciatives empresarials, de dinamització de l'economia social i cooperativa, d'emprenedoria corporativa i de treball autònom, de formació per a l'ocupació i el reciclatge de treballadors, d'orientació i inserció laboral i, en general, tots els projectes de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat de les persones.

Des del Servei Municipal de Promoció Econòmica i Ocupació de Calafell oferim una atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'ocupació i formació per al treball, mitjançant diferents programes que s'adeqüen a les demandes i necessitats particulars de cada usuari. Aquesta tasca es du a terme mitjançant la gestió de recursos propis i/o cofinançats pel Servei d'Ocupació de Catalunya i/o altres organismes públics.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

La nostra feina consisteix a oferir un servei integral a les persones i a les empreses en matèria d'ocupació i/o formació i actuem com a intermediari en el mercat de treball. També gestionem un servei que pretén impulsar la creació, consolidació i competitivitat de les empreses del municipi a través d'oferir assessorament i formació tant als emprenedors que volen obrir el seu negoci com als empresaris que ja en tenen un.

A més a més, disposem d'espais d'allotjament empresarial. L'esperit emprenedor contribueix a la creació d'ocupació i la Masia Vilarenc vol ser un punt trobada referencial de les persones que vulguin crear o fer créixer la seva empresa.

Servei de borsa de treball

Servei gratuït que apropa les persones que busquen feina a les empreses que necessiten personal. Una manera àgil, ràpida i gratuïta d'aconseguir un lloc de treball i, per a les empreses, de trobar les persones més adients als llocs de treball vacants de la seva empresa.

Si sou una persona que cerca feina:

Poden incorporar el vostre currículum o currículums a la nostra borsa de treball en línia, o bé vos podeu adreçar a les nostres dependències, on vos ajudarem a fer-ho personalment.

Presentem, a les empreses que ofereixen llocs de treball, els currículums de les persones de la nostra borsa de treball que més s'ajusten als perfils sol·licitats.

Borsa de Treball en línia: servei gratuït tant per a persones que busquen feina com per a empreses que cerquen personal que s'ofereix també a través del web treball.calafell.cat.

La nostra borsa de treball en línia facilita a les persones donar d'alta el seu currículum, consultar les ofertes de feina o activitats de formació, registrar-s'hi com a persona interessada i participar en els processos de selecció de les empreses.

Aquest servei es complementa amb l'aplicació Treball Calafell, que es pot descarregar gratuïtament a l'App Store.

[Servei de borsa de treball - persones](#)

Si sou una empresa:

- Es pretén facilitar a les empreses el reclutament de persones candidates i oferir un servei de suport tècnic per acompanyar-les durant el procés de selecció.
- Disposem d'una àmplia borsa de candidats de qualificacions diverses.
- Us ajudem a definir el perfil de les vostres vacants.
- Fem una preselecció dels candidats que més s'ajusten al perfil sol·licitat.
- Borsa de treball en línia: les empreses poden donar d'alta les seves ofertes de feina, a través del web Vilarenczenit.cat.
- Si gestioneu les vostres ofertes al nostre servei de borsa de treball, us podem facilitar un espai gratuït per realitzar els processos de selecció.

[Servei de borsa de treball - empreses](#)

[Consulta de currículums per perfil](#)

Servei d'Orientació Laboral

El Servei d'Orientació Laboral és un servei que dona suport al Servei de Borsa de Treball, promovent la inserció laboral de totes aquelles persones que busquen feina i necessiten un suport més personalitzat. S'organitzen diferents activitats, tant a nivell individual com de grup, per tal d'assessorar en el procés de recerca de feina a les persones que ho desitgin. Informació i orientació professional:

- Us oferim informació sobre ofertes de treball i programes de formació adequats al vostre perfil professional.
- Us orientem professionalment a través d'itineraris d'inserció laboral personalitzats.
- Us acompanyem en el vostre procés de recerca de feina.

[Servei d'orientació laboral](#)

Servei d'Orientació Laboral (SIL) per a persones amb discapacitat

Fruit d'un conveni entre l'Ajuntament de Calafell i la Fundació Santa Teresa signat l'any 2013 s'ofereix suport, orientació i seguiment personalitzat a persones amb discapacitat i/o incapacitat laboral que es troben en recerca activa de feina. Aquest servei té com a objectiu promoure el retorn al mercat laboral de persones amb diversitat funcional.

Per accedir-hi és necessari acreditar la condició de persona amb discapacitat i/o rebre una pensió d'incapacitat laboral, aportant la documentació oficial al servei de Calafell Ocupació que posa en contacte a la persona interessada a rebre aquest servei.

[SIL per a persones amb discapacitat](#)

Agència de col·locació

La Regidoria de Treball està autoritzada pel Servei d'Ocupació de Catalunya per actuar com a agència de col·locació amb número 0900000159.

Punt de la feina

Espai gratuït d'informació i assessorament on posem a la vostra disposició les eines i els recursos necessaris per a la recerca de feina:

- Consultar i inscriure's a les ofertes de la borsa de treball i altres ofertes que ens arriben al servei.
- Fer ús dels ordinadors amb accés a Internet i telèfon.
- Realitzar tràmits del Servei d'Ocupació de Catalunya (renovació de demanda)
- Informar-se i preinscriure's a cursos i càpsules formatives.
- Elaborar, actualitzar i imprimir currículums i cartes de presentació.
- Rebre assessorament per part d'un/a tècnic/a d'orientació laboral

Punt d'informació Acredita't

Si teniu experiència laboral, però no teniu reconeixement oficial podeu aconseguir un certificat de professionalitat, un títol de formació professional o totes dues coses i facilitar, d'aquesta manera, la vostra integració laboral, la promoció professional i el reconeixement social.

La Regidoria de Treball és punt d'informació i orientació del programa Acredita't.

Serveis de Formació

Cursos professionalitzadors, tallers i càpsules formatives per a persones treballadores en situació d'atur o en actiu, que permeten adquirir o millorar els coneixements i les destreses necessaris per incorporar-se o mantenir-se al mercat laboral.

Formació qualificadora

- Disposem de programes de formació en oficis.
- Oferim especialitats de formació ocupacional per a col·lectius en situació d'atur, de famílies professionals diverses.
- Programem activitats de formació continuada adreçades a treballadors en actiu.

Programes que ofereixen formació

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

Formació en línia:

Cursos amb preinscripció oberta durant tot l'any. Inicia la formació quan vulguis i finalitza-la en tres mesos.

Aula Mentor: programa de formació en línia no reglada, flexible i amb tutorització personalitzada, adreçat a persones adultes majors de 18 anys, amb un extens catàleg de cursos amb els que ampliar les competències personals i professionals, promogut pel Ministerio de Educación y Formación Profesional

Formació contínua

Cursos i tallers adreçats prioritàriament a persones en actiu. 100% subvencionats pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

[Formació](#)

Assessorament especialitzat per a empreses i persones emprenedores

L'assessorament i acompanyament ofert per VilarencZenit és completament personalitzat, gratuït i pot durar el temps que sigui necessari. Formem part de la Xarxa Emprèn.

Assessorament Inici de negocis

Servei d'orientació, assessorament, acompanyament i formació en el procés de creació d'una empresa.

VilarencZenit ajuda a les persones emprenedores a donar forma a les seves idees i convertir-les en pla de negoci. Partim de la idea de la persona emprenedora, tenint en compte la seva situació i el tipus de projecte que es planteja.

L'equip tècnic assessora de manera individualitzada la persona emprenedora i li facilita la informació necessària per tramitar la constitució d'una empresa, accedir a ajuts i subvencions, buscar el millor finançament o analitzar la viabilitat del projecte empresarial.

[Servei Emprèn](#)

Assessorament Creixement de negocis

Servei d'assessorament i acompanyament en el procés de consolidació de negocis ja en funcionament, treballant les àrees claus de l'organització.

Totes les empreses passen per moments on cal passar de fases inicials a fases més madures, consolidant el seu projecte i garantint un creixement sostingut i sostenible. El servei s'adreça a les empreses que estiguin interessades a redefinir àmbits estratègics de gestió com a via de consolidació i creixement empresarial.

[Servei Consolida](#)

Màrqueting digital i comerç electrònic

Servei que té com a objectiu ajudar empreses i persones emprenedores a comunicar i vendre els seus productes/serveis de forma efectiva en línia.

És un servei d'assessorament i acompanyament, en el qual primer es realitza una entrevista presencial amb un tècnic del servei per entendre necessitats i prioritats. A partir d'aquí, es pot definir amb un pla d'acció i seguiment personalitzat. El seguiment es pot fer en el lloc i calendari més convenient per a l'empresa o persona emprenedora.

Temes d'assessorament: venda en línia, creació de llocs web, SEO i SEM, campanyes de màrqueting, millora de les vendes, analítica web.

[Màrqueting digital i Ecommerce](#)

Formació empresarial

VilarencZenit realitza càpsules de coneixement, cursos i programes específics destinats a persones emprenedores, empresàries individuals i empreses, que pretenen millorar els seus coneixements en gestió empresarial.

L'oferta formativa (presencial, semipresencial i/o en línia) consisteix bàsicament en cursos de perfeccionament professional amb especialitats de diferents sectors empresarials.

[Formació](#)

Cot treball VilarencZenit (coworking)

La Masia Vilarenc disposa d'un espai de cot treball amb llocs de treball dirigits a persones empresàries i empreses de recent creació, que necessiten un espai per desenvolupar la seva activitat professional.

Aquesta opció consisteix en espai de cessió d'ús de llocs de treball, compartit i equipat, amb serveis centralitzats i espais comuns, a un preu prou assequible i amb accés 24 hores. L'espai de cot treball té una capacitat màxima de 12 persones.

La modalitat cot treball ofereix tots els serveis bàsics per encetar una activitat econòmica o fer teletreball. Està equipat amb el mobiliari bàsic necessari (cadira, taula i armari) i inclou els serveis de comunicació essencials.

[Coworking](#)

Despatxos Masia Vilarenc i VilarencZenit Port Segur

Masia VilarencZenit i VilarencZenit Port Segur estan situats en un lloc estratègic i accessible. Aquests espais tenen com a finalitat donar suport a empreses de nova creació o en fase de consolidació, oferint espais de lloguer en condicions preferents per afavorir el creixement i desenvolupament del teixit empresarial al municipi.

Les empreses i persones empresàries poden sol·licitar un dels despatxos habilitats als espais VilarencZenit per fer-ne ús privat durant la durada establerta al conveni i d'acord amb la normativa d'ús del Centre. Les empreses instal·lades disposen de despatxos completament equipats i d'espais compartits, d'alguns serveis centralitzats i d'accés a formació i assessorament per al seu negoci.

[Despatxos Masia](#)

[Despatxos Port](#)

Parc Empresarial

L'Ajuntament de Calafell disposa d'un polígon d'activitat econòmica: el Parc Empresarial.

El Parc Empresarial gaudeix d'una posició estratègica, ja que té sortida directa a vies principals com la N-340 i l'AP-7. Té una superfície total de 287.000m² i disposa de parcel·les i naus industrials per a activitats econòmiques o industrials.

Qualsevol empresa que estigui interessada a ubicar-se al polígon, pot contactar amb VilarencZenit i rebrà informació sobre parcel·les disponibles, preus i condicions.

[Parc Empresarial](#)

PAE VilarencZenit

El Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE) VilarencZenit, acreditat pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, permet realitzar la tramitació per a la constitució i inici de les activitats, agilitzant i abaratint els processos de posar en marxa una empresa.

El PAE utilitza el sistema de tramitació telemàtica (STT) del Centre d'Informació i Xarxa de Creació d'Empreses (CIRCE) que permet l'intercanvi de la documentació necessària per a la creació d'empreses mitjançant el Document Únic Electrònic (DUE).

La tramitació telemàtica agilitza el procés de constitució d'empreses. Per a la persona emprenedora, aquest tipus de tramitació té com a principals avantatges evitar desplaçaments i nous interlocutors i, sobretot, un important estalvi de cost i temps.

[PAE VilarencZenit](#)

Poden sol·licitar aquest servei les persones emprenedores que vulguin donar d'alta la seva activitat empresarial en una de les formes jurídiques següents:

- Empresari individual (treballador autònom)
- Societats de Responsabilitat Limitada (SL)

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Informar de forma immediata sobre recursos formatius i ocupacionals del servei i altra informació d'interès per a empreses i persones emprenedores.
- Atendre les sol·licituds de manera personalitzada als nostres serveis d'orientació laboral i borsa de treball i d'assessorament empresarial en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud.
- Publicar les ofertes de treball de les empreses en un termini no superior a 3 dies des de la recepció de la demanda.
- Presentar a les empreses de tres a cinc candidats/ates preseleccionats per a cada oferta de treball amb la intermediació del servei, en un termini de 10 dies hàbils, sempre que disposem de candidats a la nostra borsa.
- Respondre les queixes i suggeriments en un termini inferior a 15 dies hàbils.
- Aconseguir un nivell de satisfacció per part de les persones usuàries i empreses a partir de 7,5 dins una escala del 0 al 10.
- Augmentar i fidelitzar les empreses usuàries
- CERTIFICACIÓ DE QUALITAT ISO 9001:2015: El Servei Municipal de Promoció Econòmica i Ocupació de Calafell ha certificat segons la norma ISO 9001:2015 els serveis de formació ocupacional, borsa de treball i orientació laboral.

A QUI ENS ADRECEM

- A persones en situació d'atur del municipi de Calafell, comarca del Baix Penedès i comarques properes.
- A persones treballadores que vulguin millorar la seva qualificació professional o la seva ocupació a través de la formació.
- A empreses i persones emprenedores de Calafell i/o amb interès d'emprendre al municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines Masia Vilarenc, pg. Ps. de la Unió, s/n, 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2679
- A través de la web municipal: treball.calafell.cat
- A través del correu electrònic: treball@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de persones ateses (entrevistes i tutories) al Servei d'orientació laboral
- Satisfacció dels usuaris
- Nombre d'ofertes de treball gestionades
- Nombre de llocs de treball gestionats
- Nombre de persones inserides
- Satisfacció de les empreses
- Nombre de cursos realitzats
- Nombre d'alumnes formats
- Satisfacció dels alumnes
- Nombre de persones emprenedores assessorades
- Nombre d'empreses creades
- Tràmits de constitució realitzats a través del PAE Vilarenc
- Nombre de formacions adreçades a empreses i persones emprenedores realitzades
- Nombre d'assistents a les formacions
- Satisfacció del servei d'emprenedoria
- Nombre d'empreses allotjades a VilarencZenit Masia Vilarenc
- Nombre d'empreses allotjades a VilarencZenitPortSegur



CARTA DE SERVEIS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA I TRANSPARÈNCIA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Participació Ciutadana i Transparència és un servei públic adscrit a l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat rau en servir de contacte entre l'Ajuntament i la societat calafellenca per tal de canalitzar les demandes ciutadans, millorar la gestió de la informació pública i ajudar en el control de l'eficiència de les activitats del consistori.

Des del nostre departament ens encarreguem de vetllar per l'actualització de les dades publicades, oferir atenció personalitzada als usuaris/es que tinguin dubtes sobre la disponibilitat, accés i navegació en el Portal de Transparència (Govern Obert) de la web de l'Ajuntament de Calafell. A més, també gestionem l'agenda dels diferents actes dels processos participatius contemplats a la web decidim.calafel.cat que duu a terme el consistori en estreta col·laboració amb les entitats del teixit associatiu i dels veïns i veïnes de la localitat que vulguin participar a títol individual.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

La nostra tasca principal consisteix a oferir un servei complet a la ciutadania de dues maneres.

En matèria de transparència oferim a la ciutadania tots els punts d'informació del consistori per a que pugui conèixer, emprar i valorar les dades a la seva disposició per a que jutgi i participi de l'escrutini sobre l'organització i accions de l'ens municipal. D'aquesta manera, amb la col·laboració ciutadana, podem corregir i millorar possibles mancances, imperfeccions o ineficiències en el funcionament dels serveis públics o les decisions preses pel consistori.

Pel que fa a la participació ciutadana animem a tothom i a totes les associacions municipals a que es reuneixin i discuteixin en diverses sessions, i en estret contacte entre elles i les persones encarregades, totes aquelles qüestions que per motius de rellevància, competència i d'oportunitat siguin d'interès pel veïnat del municipi. En aquest sentit, ens ocupem de les gestions d'organització de l'agenda i l'assistència dels potencials participants als actes que s'organitzen, tant telemàtica com presencialment.

Transparència - Portal de Transparència (Govern Obert)

Pàgina web on podran trobar tota la informació feta pública pel consistori i ordenat per fins a 6 grans àrees amb les seves corresponents subdivisions. Si sou una persona o entitat podran accedir al següent contingut:

- **Informació institucional i organitzativa.** Organització política, personal, entitats i altres organismes.

- *Informació institucional:* Competències, organigrama, agenda...
- *Organització política i retribucions:* Càrrecs electes, funcions, resolucions...
- *Empleats públics:* Plantilla, tècnics, retribucions...
- *Protecció de Dades Personals:* Política de protecció de dades.
- **Gestió Econòmica:** Pressupostos, gestió trimestral i econòmica, patrimoni.
 - *Pressupost:* Execució, liquidació, cost campanyes institucionals...
 - *Gestió Econòmica:* Endeutament, auditories, indicadors...
 - *Inventari:* Patrimoni, vehicles oficials.
- **Acció de govern i normativa:** Actes, acords, edictes, convocatòries, normatives, plans i estratègies.
 - *Acció de govern i partits polítics:* Actes de ple, acords de govern, actes administratius, notícies i opinions...
 - *Normativa, plans i programes:* Estatuts, ordenances, plecs de clàusules generals, plans...
 - *Urbanisme:* Normativa, planejament, estudis...
 - *Gestió documental i arxiu:* Calendari, registre, instruments...
- **Contractes, convenis i subvencions:** Perfil de contractant, contractes menors, òrgans i convenis de col·laboració.
 - *Relació de contractes:* Licitacions, relacions de contractes, modificacions...
 - *Informació de la contractació pública:* Òrgans de contractació, registre de licitadors, empreses, criteris interpretatius...
 - *Convenis i subvencions:* Convenis, subvencions, ajuts...
- **Catàleg de serveis i tràmits**
 - *Estat dels serveis:* Indicadors de transparència, incidències, avaluacions...
 - *Serveis:* Atenció ciutadana, calendari, catàleg i cartes de serveis...
 - *Tràmits:* Instància genèrica, gestió tributària, notificacions, factures...
- **Participació**
 - *Espais de participació ciutadana*
 - *Xarxes socials*
 - *Processos participatius en tràmit*
 - *Consultes freqüents*
 - *Directori d'associacions i entitats*
 - *Registre de grups d'interès*
 - *Normativa, reglaments i directrius de participació ciutadana*
 - *Agenda i activitats de les associacions*
 - *Codi de conducta dels grups d'interès*

PARTICIPACIÓ CIUTADANA - DECIDIM CALAFELL

A la web decidim.calafell.cat trobaran tota la informació relativa als processos i consells participatius planificats i/o que es troben en curs, a més d'altres iniciatives.

A) Registre ciutadà

Té com a objectiu recollir les dades de totes aquelles persones que han manifestat explícitament el seu interès per estar informades de l'activitat municipal, i per a participar en els òrgans i processos que aquest porti a terme. La inscripció en el Registre tindrà caràcter voluntari i gratuït.

[Registre ciutadà](#)

B) Pressupostos Participatius

Els pressupostos participatius estan sent una eina important per a que el veïnat de Calafell s'iniciï en la democràcia participativa i s'aconsegueixi l'objectiu de decidir col·lectivament on van a parar part dels diners que es recapten a través dels impostos. Però, alhora, fomenten la corresponsabilitat en la presa de decisions, contribuint a millorar les polítiques públiques i el govern de la ciutat.

D'acord amb el Reglament de Participació Ciutadana, l'Ajuntament de Calafell impulsa els Pressupostos Participatius per tal que els veïns y veïnes puguin proposar i decidir en què i com invertir aproximadament l'1% dels recursos ordinaris en el pressupost del següent any.

Els veïns i veïnes del municipi disposen d'una quantitat pressupostària que establirà el Ple de l'ajuntament, anualment, per a decidir les propostes que considerin més prioritàries.

[Pressupostos Participatius](#)

C) Pla d'Acció Municipal (PAM)

El Pla d'Acció Municipal és el full de ruta que relaciona i prioritza els objectius, les línies estratègiques i les accions que l'Ajuntament es compromet a dur a terme durant la legislatura en curs. Cada PAM es decideix mitjançant les reunions dels Consells Participatius.

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

Participació Ciutadana – Consells Participatius

- **Consells de Participació Ciutadana**
 - Consell Ciutadà
 - Consell d'Ensenyament
 - Consell de Seguretat i Prevenció

- **Consells Sectorials**
 - Consell Municipal de Cultura
 - Consell Municipal d'Esports
 - Consell Municipal d'Acció Social
- **Consells de Barri**
 - Consell de Barri de Calafell
 - Consell de Barri de Segur
 - Consell de Barri d'Urbanitzacions

[Consells de Participació Ciutadana](#)

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Actualitzar periòdicament les dades mensuals, trimestrals i anuals que siguin necessàries al portal de transparència de l'Ajuntament de Calafell en compliment de les lleis de transparència (autonòmica i estatal).
- Atendre de manera personalitzada als nostres serveis les consultes, dubtes i suggeriments sobre el portal de transparència o la web Decidim Calafell.
- Actualitzar les dades referents a les entitats i associacions municipals.
- Posar-nos en contacte amb el veïnat, entitats i associacions per tal de dur a terme les reunions previstes al calendari dels Consells de Participació.
- Promoure la participació ciutadana i el *feedback* amb les persones i entitats que formin part del teixit associatiu de Calafell.
- Augmentar i fidelitzar la participació de la ciutadania en tots els processos oberts.
- Millorar l'accessibilitat i presentació de les dades del portal de transparència.

A QUI ENS ADRECEM

- A totes aquelles persones que vulguin conèixer la informació pública relativa de l'ens municipal.
- A tots aquells ciutadans/es, veïns/es, persones que desenvolupin la seva activitat comercial al municipi o les associacions que vulguin contribuir a l'elaboració de l'acció municipal i altres iniciatives.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines de les Dependències Municipals de Segur de Calafell, Carrer Joan Maragall, 30-32, Despatx 1, 43882 Calafell

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

- Per telèfon al 977 699 009 extensions 2775 o 2106
- A través de la web municipal: <https://www.seu-e.cat/es/web/calafell/govern-obert-i-transparencia> (Transparència) i <https://decidim.calafell.cat/> (Participació ciutadana)
- A través del correu electrònic: pciutadana@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Informació actualitzada segons disponibilitat al portal de transparència.
- Nombre de participants als processos oberts al portal Decidim Calafell.
- Nombre d'assistents a les reunions establertes al calendari.
- Nombre d'entitats actualitzades al registre d'entitats.
- Satisfacció dels serveis de participació mitjançant enquestes.
- Grau de compliment dels indicadors de transparència requerit per llei. [Llei 19/2013](#) (estatal) i [Llei 19/2014](#) (autonòmica).
- Grau de compliment (percentual) dels indicadors de transparència addicionals ([InfoParticipa](#)).
- Nombre de comentaris tractats al portal de transparència.



CARTA DE SERVEIS DE PATRIMONI HISTÒRIC

PRESENTACIÓ

El departament de Patrimoni Històric de l'Ajuntament de Calafell forma part de l'Àrea de Promoció de la Ciutat. La seva finalitat és posar en valor tots aquells elements del patrimoni històric i arqueològic del terme municipal, així com vetllar per la seva protecció i manteniment. Des d'aquest departament ens encarreguem de la gestió necessària a fi d'aconseguir implementar aquesta missió de forma eficient, amb la col·laboració de la ciutadania. Sota la marca Calafell Històric fem els mitjans per a comunicar l'actualitat sobre la nostra tasca en aspectes diversos com ara el programa de dinamització o els manteniments de rellevància que s'hi van fer. La difusió del ric i variat patrimoni històric que tenim és una branca essencial del nostre treball, no només com a atractiu turístic, sinó també per a la socialització del coneixement, atès que som part de l'ecosistema cultural de Calafell, i entenem la cultura com a element imprescindible del desenvolupament del municipi i la seva cohesió social.

Tenim un equip municipal al servei de la ciutadania a fi d'aconseguir, entre tots, donar a conèixer la Història de Calafell a través d'aquest excepcional patrimoni, per preservar-lo i posar-lo en valor entre els ciutadans del present i del futur. Volem, en definitiva, que els equipaments de titularitat pública que gestionem tinguin un valor social.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Oferim fonamentalment serveis d'educació del patrimoni per a tots els públics: escolar, familiar, gent gran...sobretot a través dels nostres programes educatius als centres d'ensenyament (aspecte ineludible per a nosaltres) i dels programes de dinamització, amb les activitats que anem proposant regularment durant tot l'any, distribuïdes per temporades que van en funció dels horaris d'obertura (tardor-hivern, primavera i estiu).

També impulsem projectes específics per a assolir objectius de millora en la interpretació i socialització del patrimoni calafellenc: museïtzacions, arqueologia experimental en el cas de la Ciutadella Ibèrica, esdeveniments,...

Formem part de xarxes especialitzades a nivell nacional i internacional a fi d'enfortir i donar presència al nostre patrimoni, així com emprendre projectes comuns. Algunes d'aquestes xarxes de treball:

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

A fi de facilitar l'accés als espais oberts al públic (Ciutadella Ibèrica, Castell de la Santa Creu, Centre d'Interpretació "La Confraria" i Museu Casa Barral) oferim un ampli ventall d'avantatges per a que el màxim nombre de persones visitin el nostre patrimoni, fruit en moltes ocasions d'acords amb nombroses institucions o empreses.

Col·laborem oferint informació i/o assessorament sobre continguts referents al nostre patrimoni a estudiants, investigadors, editorials, mitjans de comunicació i ciutadania en general que ens la sol·liciti.

També oferim el patrimoni per a la realització d'actes, filmacions, casaments, activitats... Amb sol·licitud via instància genèrica i prèvia autorització de l'administració, amb les condicions establertes per aquesta.

Altres serveis:

- Venda de llibres a les recepcions dels espais oberts al públic.
- Aparcament gratuït als entorns de la Ciutadella Ibèrica i Castell. Zona de picnic a la Ciutadella Ibèrica (oberta durant l'horari d'obertura).

Què fem

A continuació us detallem algunes de les accions que realitzem al llarg de l'any:

- Visites guiades i temàtiques per a públic general: programades o per demanda (per a grups, segons disponibilitat a convenir)
- Visites i tallers per a públic escolar
- Col·laboracions amb la comunitat educativa
- Rutes patrimonials
- Promoure excavacions arqueològiques (Cova Foradada, Vil·la Romana del Vilarenc...)
- Activitats per a públic infantil i familiar
- Presentacions de llibres
- Col·laboració amb projectes impulsats per entitats culturals de Calafell
- Treball en xarxa amb altres institucions
- Projecte de Patrimoni Escola Local (PDPEL): treball amb les escoles de Calafell des de les llars d'infants a batxillerat per al foment del coneixement i apreciació del patrimoni local
- Col·laboracions amb institucions i entitats locals per la cohesió social
- Esdeveniments de recreació històrica: Terra Ibèrica a la Ciutadella (finals de juliol) i Mercat Medieval de Calafell, a l'interior del Castell (principis de setembre)
- Esdeveniments de petit format a Casa Barral
- Jornada de Portes Obertes en dates assenyalades. Per exemple: Dia Internacional dels Museus (pels volts del 18 de maig), Jornades Europees d'Arqueologia (mitjans de juny), Cap de Setmana Ibèric (primer cap de setmana d'octubre) o Jornades Europees de Patrimoni (segon cap de setmana d'octubre)
- Assessorament i informació a estudiants, comunitat educativa, entitats...i a la ciutadania en general

Serveis a entitats

- Assessorament tècnic sobre temes relacionats amb el patrimoni local
- Suport a iniciatives relacionades amb el patrimoni
- Acords de col·laboració a fi d'establir sinergies
- Cessió d'espais per a la realització d'activitats (prèvia sol·licitud i en funció de la disponibilitat i naturalesa de l'acte)
- Suport logístic a la organització de les iniciatives
- Col·laboració en projectes
- Difusió en les activitats que fan en suport de la cultura i, en concret, del patrimoni

Equipaments gestionats per patrimoni

(En parèntesi catalogació oficial de cada bé patrimonial referit)

- Ciutadella Ibèrica de Calafell (BCIL). També conegut com a poblat ibèric d'AlordaPark o de les Toixoneres.
- Castell de la Santa Creu (BCIN)
- Museu Casa Barral (BCIL). Casa museu dedicada al llegat de Carlos Barral.
- Centre d'Interpretació del Calafell Pescador, "La Confraria" (BCIL)
- Església de Sant Miquel de Segur (BCIL) (tancat al públic – s'hi realitzen visites guiades programades o sota demanda per a grups)
- Espai Palou (dependència del Castell per a realització de tallers o altres activitats)
- Balma de la Graiera (jacement prehistòric – tancat al públic)
- Vil·la Romana del Vilarenc (BCIL)

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Oferir a la ciutadania una atenció personal i professional, donant una informació precisa, transparent i eficient
- Oferir al públic que participa en les nostres activitats continguts didàctics rigorosos i adaptats a les diverses tipologies de visitants
- Seguir treballant per posar en valor el patrimoni històric municipal
- Col·laborar en projectes que treballin en la línia de la nostra missió, dins les nostres possibilitats
- Col·laborar amb la comunitat educativa i científica
- Donar resposta a sol·licituds ciutadanes amb la màxima brevetat possible
- Estimular i posar facilitats a tothom per accedir al nostre patrimoni, dins les nostres possibilitats

A QUI ENS ADRECEM

A tots els públics

DADES DE CONTACTE

Àrea de Promoció de la Ciutat

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment en les oficines del Departament de Patrimoni Històric C/ Sant Pere, 29-31 43820 Calafell
 - Horari d'atenció al públic: De dilluns a divendres de 9 a 14h (a oficina). Als espais oberts al públic, durant els horaris d'obertura (veure web per a detalls). Obrim tots els caps de setmana de l'any a Ciutadella Ibèrica, Castell, Casa Barral i La Confraria.
- Per telèfon al 977 694 683 (Ciutadella Ibèrica) o al 977 699 009 extensió 2470
- A través del web municipal: calafellhistoric.org
- A través del correu electrònic: calafellhistoric@calafell.org
- A través de les xarxes socials de Calafell Històric a Facebook, Twitter, Instagram i YouTube.

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de visitants totals per equipament
- Nombre d'activitats per equipament i tipologia (tallers escolars, activitats familiars, rutes patrimonials...)
- Nombre d'activitats programades
- Nombre d'activitats cancel·lades
- Nombre d'instàncies rebudes
- Relació de tasques de manteniment realitzades
- Número d'enquestes rebudes



CARTA DE SERVEIS DE PLANEJAMENT I GESTIÓ URBANÍSTICA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Planejament i Gestió Urbanística és un servei públic que depèn de l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és la planificació urbanística de Calafell a mig i llarg termini. Tanmateix s'encarrega de la gestió urbanística que permet la materialització d'aquestes propostes.

També realitza propostes per a la millora del territori i la coordinació dels diferents serveis municipals que intervenen i tenen incidència en el disseny urbà, garantint la coherència i l'adequació de les actuacions urbanes.

A nivell administratiu:

- Tramita l'aprovació dels expedients de planejament i gestió urbanística proposats pel propi Ajuntament o pels particulars.
- Ofereix la informació i facilita el coneixement públic del planejament i documents de gestió urbanística que es troben en tràmit o vigents a Calafell.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Informació urbanística

- Informació a la ciutadania sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, l'evolució i els plans i projectes en tràmit i/o aprovats.
- Redacció d'informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats, canvis de numeració de finques, etc.

Planejament urbanístic

- Redacció del planejament general, derivat i documents de gestió per al desenvolupament urbanístic del municipi.
- Seguiment del planejament redactat per altres administracions o particulars, per tal que s'adeqüin a les necessitats del municipi.
- Tramitació dels documents urbanístics.
- Divulgació del planejament aprovat o en redacció, atenent i responent a les demandes de la ciutadania, ja sigui en l'àmbit particular com a través d'associacions.

Cartografia i sistema d'informació urbanística

- Disposició i manteniment de la informació cartogràfica i urbanística de la ciutat, tant la històrica com l'actual.
- Manteniment del web municipal, pel que fa referència a la cartografia i a la tramitació del planejament.
- Manteniment i gestió del sistema d'informació geogràfica (SIG) de la ciutat.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Atendre de manera immediata les consultes i requeriments dels usuaris que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat i sobre els plans i projectes aprovats.
- Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.
- Informar a la ciutadania del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania del municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29 -31 43820 Calafell
 - Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h.
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2375
- A través de la web municipal: www.calafell.cat/temes-i-serveis/planejament/poum
- A través del correu electrònic: urb@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Percentatges d'atencions immediates segons els termes fixats
- Temps de resposta en dies
- Nombre de sessions informatives per projecte



CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL

PRESENTACIÓ

El Departament de Protecció Civil és un servei públic adscrit al Àrea d'Ecologia Urbana i Seguretat de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és prevenir situacions d'emergència per la ciutadania, i en cas que per desgràcia es produïssin, col·laborar en la minimització de les conseqüències materials, ambientals i humanes.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Gestionar el DUPROCIM de Calafell.
- Realitzar i gestionar els Plans Municipals de Calafell, Plans d'Emergència i Plans d'Autoprotecció d'activitats relacionades amb el municipi.
- Col·laborar amb Policia Local en matèria d'emergències.
- Col·laborar amb els diferents departaments municipals en matèria de seguretat.
- Comunicació continua amb CECAT.
- Activar les fases dels plans segons el moment de l'emergència.
- Homologar i/o proposar al·legacions als Plans d'Autoprotecció d'empreses privades.
- Assessorar en matèria d'emergències a les empreses privades.
- Planificar i prevenir emergències.

COMPROMISOS DEL SERVEI

Planificar i gestionar les emergències que puguin desenvolupar-se en el municipi, col·laborar amb la ciutadania en cas de catàstrofe, amb la col·laboració del Voluntariat de Protecció de Calafell.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania del municipi.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Departament de Protecció Civil C/ Joan Maragall, nº 30 43882
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2542
- A través del correu electrònic: protecciocivil@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

Protecció Civil valorarà l'eficàcia del seu servei en base als diferents plans previstos:

- Aprovació DUPROCIM
- Plans d'Emergència
- Plans d'Autoprotecció
- Serveis programats
- Serveis emergència
 - Inundacions
 - Vent
 - Foc
 - Col·laboració amb altres municipis



CARTA DE SERVEIS DE SANITAT

PRESENTACIÓ

La Regidoria de Sanitat és un servei públic que depèn de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és gestionar les actuacions necessàries per intentar promoure, millorar, prevenir i protegir la salut de les persones.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Inspecció in situ d'establiments d'alimentació, bars, etc.
- Campanyes mosquit tigre i gestió de tractaments.
- Inspeccions i protocols de manteniment de piscines.
- Campanyes de donació de sang (col·laboració amb el Bang de Sang i Teixits del Camp de Tarragona).
- Registre Sanitari Municipal d'establiments diversos.
- Tramitació queixes i suggeriments relacionats amb temes de sanitat.
- Incidències Car, Consultori Segur de Calafell i centres on es realitzen activitats relacionades amb la salut pública.
- Inspeccions a requeriment de particulars o entitats per temes de salut pública.
- Campanya de salut escolar.
- Inspeccions centres de tatuatges i pírcings.
- Contractació de empresa pel tractament i desinfecció de legionel·la a les escoles del municipi i instal·lacions esportives.
- Contractació empresa per la certificació dels 4 anys de legionel·la.
- Gestió dels certificats de legionel·la als hotels del municipi segons la legislació vigent.
- Modificació i/o creació taxes.
- Conveni amb Agència de Protecció de la Salut.
- Acreditacions amb restauradors pel programa AMED.
- Control i vigilància del mercat municipal de Calafell.
- Cooperació amb altres regidories per campanyes vinculades amb Salut.
- Tramitació comptable, factures, propostes de despesa, etc.
- Decrets, propostes a la junta de govern local, comissions informatives, etc.
- Preparació de pressupostos anuals.
- Contestació d'enquestes i requeriments de diversos ens (administratius o no).
- Cooperació amb l'Agència de Protecció de Salut Pública de Catalunya en matèria d'inspeccions.
- Reunions virtuals de grups de tècnics municipals per crear protocols de Treball.
- Assessorament a establiments en temes de seguretat alimentària.
- Control de plagues a edificis municipals i via pública. Realització de tractaments de desratització, desinfecció i/o desinsectació a instància municipal o per demanda ciutadana.
- Realització d'informes.
- Cooperació al centre de vacunació de Covid-19.

- Gestió Covid-19 a l'àmbit municipal.
- Tramitació subvencions (mosquit tigre, Covid-19)
- Cursos de formació de desfibril·ladors.
- Salubritat en habitatges privats (Diògenes).
- Tramitació i gestió de retirada de nius de vespa asiàtica als espais públics.
- Atenció i assessorament a professionals i ciutadans.
- Tramitació de queixes i suggeriments relacionats amb temes de Sanitat.
- Gestió de les ambulàncies i serveis preventius necessaris per la realització d'esdeveniments públics.
- Impulsar accions per millorar la salut pública.
- Oferim informació tècnica en qualsevol dels aspectes que gestionem al departament.
- Proposta d'adquisició de material necessari per la Regidora de Sanitat.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Garantir el benestar i la salut de les persones.
- Atendre les consultes i peticions dels ciutadans en temes de salut.
- Oferir atenció personalitzada a qui ens ho demani.
- Realitzar campanyes per millorar la salut de les persones.
- Adaptació del servei a les noves tecnologies.
- Suport al desenvolupament de noves iniciatives en temes de salut.
- Fer una base de dades de les campanyes vinculades amb salut pública que es realitzen al municipi.
- Rebre menys queixes del funcionament del servei.
- Gestionar de la forma més segura possible per les persones els temes relacionats amb la Covid-19.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania de Calafell, a les persones que ens visiten i altres administracions.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines del Servei d'Atenció al Ciutadà.
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2676
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correu electrònic: depsanitat@calafell.org
- A través de la aplicació i web: LiniaverdaCalafell.com

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de campanyes per fomentar la promoció, protecció i prevenció de la salut.
- Nombre d'inspeccions d'establiments
- Temps emprat a respondre a queixes i suggeriments
- Nombre d'actuacions contra el mosquit tigre realitzades a via pública
- Nombre d'actuacions realitzades al clavegueram pel control dels rosegadors
- Nombre de treballs de control de paneroles
- Nombre d'accions per combatre la vespa asiàtica



CARTA DE SERVEIS DEL DEPARTAMENT DE SECRETARÍA

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Secretaria és un servei públic adscrit al Àrea d'Alcaldia que agrupa un conjunt d'activitats municipals. La seva finalitat principal és donar fe pública, assessorament i control de la legalitat interna a la organització político-administrativa de l'Ajuntament.

La finalitat principal és prestar serveis especialitzats de caràcter transversal a tota la organització i assessorament jurídic dels actes de l'administració. És el Departament encarregat de la fe pública de les resolucions adoptades pels òrgans competents, i té la funció de tramitar diversos expedients administratius, com són:

Responsabilitat patrimonial, processos electorals, Registre d'Entitats Ciutadanes, expedients de gestió, utilització i aprofitament del Patrimoni Municipal i manteniment de l'Inventari Municipal de Béns, l'arxiu de béns i activitats dels membres corporatius, les peticions dels grups polítics municipals, i tramitar queixes i suggeriments en general de la ciutadania, i els requeriments del Síndic de Greuges.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

- Assessorament jurídic i tècnic en la gestió dels diferents serveis municipals.
- Seguretat jurídica en els procediments de competència municipal i fe pública de les resolucions adoptades.
- Vetllar pel compliment normatiu i l'aplicació del procediment administratiu comú amb la finalitat que el procediment sigui una garantia de l'eficàcia de l'actuació administrativa i dels drets dels administrats d'acord amb els principis bàsics.
- Gestionar la publicació simultània en butlletins, diaris oficials i al tauler d'edictes de l'Ajuntament.
- Convocar les sessions dels òrgans col·legiats, elaborar l'ordre del dia dels assumptes a tractar, les actes de les sessions i prestem assistència i fe pública
- Gestionar el registre de resolucions d'alcaldia i altres òrgans, adoptades en els diferents serveis.
- Gestionar els expedients de responsabilitat patrimonial que es deriven de sol·licituds d'indemnització pels danys soferts pels particulars en qualsevol dels seus béns i drets que pateixin com a conseqüència del funcionament normal o anormal de l'Administració.
- Gestionar els diferents processos electorals del municipi: eleccions europees, estatals, al Parlament de Catalunya, municipals, organitzacions agràries i referèndums consultius.
- Donar suport al Servei d'Atenció a la Ciutadania en els temes de gestió del Padró Municipal d'Habitants.

- Donar resposta, o coordinar en el seu cas amb la resta de serveis, als escrits i peticions d'informació demanada per altres administracions, institucions i ens instrumentals, com ara el Departament de la Generalitat de Catalunya, Síndic de Greuges, en compliment dels principis de coordinació i col·laboració interadministrativa.
- Tramitar els convenis interadministratius, i els convenis amb entitats públiques o privades.
- Coordinar la tramitació en general dels procediments de la Corporació.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Posar a l'abast de la ciutadania les actes de les sessions plenàries realitzades en el termini màxim d'un mes.
- Atendre tot tipus de consultes de caràcter jurídic competència del servei de forma immediata si es realitza via telefònica o presencial i d'un mes si és per escrit.

A QUI ENS ADRECEM

Al personal de la Corporació, i en darrer terme, a la ciutadania en general.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment en les oficines del Departament de la Secretaria municipal, c/ Jaume Jané, 2 43820 de Calafell
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2373
- A través del correu electrònic: secretaria@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'expedients
- Nombre d'actes de plens
- Nombre de juntes de govern local
- Nombre de comissions informatives
- Nombre d'instàncies de sol·licitud d'informació pública
- Nombre de queixes, suggeriments i propostes rebudes
- Nombre de queixes, suggeriments i propostes resoltes
- Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública rebudes
- Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública resoltes



CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal d'Atenció a la Ciutadania (SAC) és un servei públic adscrit a l'Àrea de Serveis Interns de l'Ajuntament de Calafell. La finalitat del SAC és oferir un servei personalitzat i de qualitat sota uns criteris d'eficàcia i d'eficiència. Proporcionem tota la informació possible i en el cas que no estigui al nostre abast donem l'orientació necessària per aconseguir-la. Facilem la gestió de tràmits municipals i també d'altres administracions concertades. El SAC és una via de contacte directa i ràpida entre l'Ajuntament i la ciutadania. El Servei Atenció Ciutadana (SAC) proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions concertades, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en l'atenció de les persones.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana proporciona:

- Orientació sobre els tràmits que hagin de fer a l'Ajuntament pels diferents canals d'atenció: presencial, telemàtic i telefònic.
- Registre d'entrada de documentació d'àmbit municipal.
- Registre d'entrada de documentació adreçada a altres administracions.
- Tramitació presencial i telemàtica de l'expedició de certificats i volants d'empadronament.
- Exposició pública de documents i llibres de decrets municipals.
- Registre de peticions, consultes, suggeriments o queixes per derivar-les a les unitats corresponents.
- Informació sobre els equipaments municipals.
- Informació d'àmbit municipal en general.
- Emissió del certificat digital (idCAT). Aquest mètode d'identificació digital permet fer tràmits de manera telemàtica amb les diferents administracions.
- Tramitació de la sol·licitud d'alta, modificació i baixa de l'idCAT Mòbil
- Expedició del carnet de transport urbà per persones majors de 65 anys o amb invalidesa.
- Tramitació de les inscripcions dels cursos de Cal Bolavà, Joventut i Centres Cívics.
- Expedició de cartes de pagament per la liquidació de les taxes dels tràmits municipals.

COMPROMISOS DEL SERVEI

Al SAC ens comprometem a:

- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia sac@calafell.org en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Mantenir una mitjana de temps d'espera en l'atenció personal inferior a 20 minuts.
- Proporcionar una mitjana de temps d'espera telefònica inferior a 30 segons.
- Fer seguiment de la Bústia d'Avisos de l'Ajuntament perquè es doni resposta en menys de 15 dies.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 en les enquestes de satisfacció.

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que es dirigeixin a l'Ajuntament per demanar informació sobre el municipi o gestionar qualsevol tràmit municipal

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment a les oficines d'atenció ciutadana:

SAC Calafell Poble

Plaça de Catalunya, 1

43820 Calafell

SAC Segur de Calafell

Carrer Joan Maragall, 30-32 baixos

43882 Calafell

SAC Calafell Platja

Carrer Sant Pere, 29 baixos

43820 Calafell

Per l'atenció presencial hauran de sol·licitar cita prèvia:

- Per internet accedint al següent enllaç: [cita prèvia](#) o a la seu.calafell.cat per tràmits
- Per telèfon al 977 699 009 extensió 2370
- A través del correu electrònic: sac@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'atencions presencials.
- Nombre de tràmits més demandats.
- Nombre de sol·licituds disponibles a la seu electrònica.
- Nombre d'enquestes realitzades.
- Valoració de les enquestes realitzades.



CARTA DE SERVEIS DELS SERVEIS SOCIALS

PRESENTACIÓ

El Departament de Serveis Socials són varis serveis públics que depenen de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials de l'Ajuntament de Calafell. Aquests serveis integren l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS), els Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS), el Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD), el Pla Local d'Acollida i Immigració i les actuacions en matèria de Polítiques d'Igualtat, Gent Gran, Dependència i Discapacitat.

La seva finalitat és contribuir a la millora de la qualitat de vida i la promoció de les persones, els grups i les famílies del municipi de Calafell, així com a la prevenció de situacions que poden esdevenir itineraris de risc o exclusió social i l'impuls de la participació social, la convivència i la cohesió social mitjançant diferents serveis i intervencions articulades a partir d'un conjunt d'actuacions.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell es presten els següents serveis:

1. Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS)

Els Serveis Socials Bàsics són el punt de referència per a l'accés al conjunt de serveis i prestacions del sistema públic de Serveis Socials i el més proper a les persones i al seu àmbit familiar i social. Tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu i es gestionen des de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) de l'Ajuntament de Calafell.

Integrat en l'ABSS, el Servei Bàsic d'Atenció Social comprèn el conjunt d'accions professionals que tenen per objectiu atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones i famílies del nostre territori, incidint en el tractament i la prevenció de problemàtiques socials i en la integració i inclusió de les persones i famílies en situació de risc social o d'exclusió.

El SBAS s'organitza i es presta mitjançant els Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS), formats per professionals de treball social i d'educació social, els quals s'ocupen d'atendre, analitzar i tractar les demandes relatives a les necessitats socials en general i, en particular, les que afecten a les persones i col·lectius de la població més vulnerables.

Les principals funcions del Servei Bàsic d'Atenció Social són:

- Valorar i realitzar els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat
- Oferir informació, orientació i assessorament en relació amb els drets i recursos socials
- Detectar situacions de vulnerabilitat o de risc a nivell personal, familiar i comunitari

- Dur a terme actuacions de tractament social i socioeducatiu en les situacions de necessitat o de problemàtiques socials, fent-ne el corresponent seguiment i avaluació
- Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de risc o d'exclusió
- Tramitar i realitzar el seguiment de recursos i serveis, així com l'orientació i/o derivació a recursos dels serveis socials especialitzats
- Gestionar la tramitació de prestacions econòmiques disponibles
- Realitzar i revisar els Programes Individuals d'Atenció (PIA) per a persones en situació de Dependència
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència
- Gestionar els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents i les seves famílies
- Promoure mesures i actuacions d'inserció social, laboral i educativa
- Gestionar prestacions d'urgència social
- Aplicar protocols de prevenció i atenció davant situacions de violència masclista i de maltractament a persones vulnerables
- Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb equips d'altres sistemes de benestar i salut i amb entitats de l'àmbit associatiu
- Informar a petició de jutjats i fiscalies sobre la situació personal, familiar i social de persones o famílies afectades per causes judicials
- Valorar i emetre els informes corresponents en situacions de risc d'exclusió residencial i de pobresa energètica
- Tramitar i resoldre les sol·licituds de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat

2. Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS)

Es tracta de serveis socioeducatius de caràcter no residencial, adreçats a infants i adolescents del municipi de Calafell i a les seves famílies que es troben en seguiment per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, per tal de reforçar la xarxa d'atenció i els recursos del municipi destinats a infants i adolescents que puguin estar exposats a situacions de vulnerabilitat i/o risc social.

Els infants, adolescents i/o les famílies ateses pels SIS hi accedeixen a partir de la derivació per part del SBAS de l'Ajuntament de Calafell, a partir del corresponent pla de treball familiar, que defineix els objectius de treball, les pautes de seguiment i els períodes d'atenció.

3. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

Des de l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell es gestiona el Servei d'Atenció Domiciliària del municipi, que consisteix en un conjunt de actuacions que es realitzen a la llar de persones o famílies que es troben en situacions de manca d'autonomia temporal o permanent per a poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana.

Aquest servei pot oferir tres tipus diferenciats de suports:

- Atenció de les necessitats de la llar

- Suport i cura personal
- Intervenció socioeducativa – SAD Educatiu

4. Servei de Teleassistència Domiciliària (TAD)

Mitjançant el servei de TAD s'ofereix una resposta immediata a les persones usuàries en cas que es trobin en una situació d'emergència, garantint la seva atenció les 24 hores del dia de manera immediata, mitjançant una ajuda tècnica (telealarma).

Es tracta d'un servei d'atenció preventiu i de proximitat, orientat a persones en situació de risc per diferents factors, com ara edat avançada, solitud o situació de dependència.

5. Serveis d'Assessorament Jurídic i d'Atenció Psicològica

Des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell es gestionen els serveis d'Assessorament Jurídic i d'Atenció Psicològica, sense cost per a les persones usuàries de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS), del Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) i del Pla Local d'Acollida i Immigració.

L'accés a aquests serveis es realitza a partir de la derivació per part del personal tècnic d'algun d'aquests tres serveis, prèvia valoració de la situació de la persona o nucli familiar.

El servei d'Assessorament Jurídic ofereix orientació i assessorament legal i jurídic sobre temes diversos, relacionats amb problemàtiques o necessitats de les persones usuàries, mentre que el servei d'Atenció Psicològica ofereix suport quan, a partir de la situació personal, familiar, econòmica i/o social, pot ser adequat rebre atenció, orientació o suport de caràcter psicològic.

6. Servei de Menjador Solidari

L'Ajuntament de Calafell disposa d'un servei de Menjador Solidari, adreçat a persones del municipi, usuaris dels Serveis Socials municipals, que es troben amb dificultats per a cobrir les seves necessitats bàsiques a nivell alimentari.

Les derivacions al servei es realitzen des del SBAS i el menjar preparat s'ofereix al menjador del Centre de Dia La Sínia, de Calafell.

7. Servei de Distribució Gratuïta d'Aliments

Es tracta d'un servei gestionat des de l'ABSS que ofereix suport amb aliments bàsics a persones o famílies del municipi, usuàries dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell, que es troben amb dificultats per a cobrir adequadament les seves necessitats bàsiques a nivell alimentari.

8. Servei de Teràpia Familiar

Consisteix en una intervenció psicoterapèutica i social adreçada a famílies i la seva xarxa relacional, a fi de restituir una correcta dinàmica familiar, prevenir la reproducció de situacions de desestructuració psicosocial i pal·liar les seqüeles que aquesta situació hagi pogut ocasionar en els seus membres, especialment en infants i adolescents.

El Servei de Teràpia Familiar es gestiona des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell i la derivació de les famílies usuàries la realitza el personal tècnic de l'EBAS.

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

El SIAD de Calafell és un servei adreçat a les dones, que ofereix informació, orientació, assessorament i acompanyament en els diferents àmbits de la seva vida: personal, familiar, social, laboral, salut, habitatge i altres.

Contribueix a l'empoderament personal de les dones i a la sensibilització social, amb especial atenció a la prevenció, detecció precoç i primera atenció de situacions de violència masclista, en coordinació amb la resta dels serveis i institucions que actuen en aquest àmbit.

10. Igualtat / SAI

A banda de diverses actuacions de difusió, participació i sensibilització en l'àmbit de la igualtat, inclou el Servei d'Atenció Integral (SAI) a les diversitats sexuals i de gènere. Aquest mateix ofereix atenció integral a les persones LGBTI del municipi, amb actuacions d'informació, orientació i assessorament, suport social i suport en l'execució de tràmits, derivacions sanitàries per processos de transició i altres aspectes de salut sexual, suport psicològic, assessorament jurídic en situacions de vulneració de drets, incidència i prevenció en casos d'assetjament escolar LGBTIfòbic, informació i sensibilització social, etc.

11. Pla Local d'Acollida i Immigració

L'Ajuntament de Calafell disposa d'un Pla Local d'Acollida i Immigració que té per missió el desenvolupament d'iniciatives i intervencions per tal de facilitar la gestió diària de la diversitat i de promoure una societat basada en la cohesió social, la qual és possible a través de la inclusió i la participació social i el foment de la convivència des d'una perspectiva intercultural, interseccional i de gènere, de manera transversal.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- En tots els serveis gestionats des dels Serveis Socials, atendre a les persones amb respecte, rigor i confidencialitat i informar-les adequadament sobre qualsevol dels serveis i recursos que figuren en la present carta.

- En l'àmbit de l'ABSS, garantir en tot moment una atenció de caràcter professional i personalitzada, amb l'assignació d'un treballador/a social o un educador/a social de referència, que vetlli per la coherència i l'adequació de l'atenció social i el correcte seguiment de l'evolució de la situació.
- Promoure l'atenció integral i coordinada amb tots els serveis que hi intervinguin.
- Garantir l'accés als diferents serveis que es gestionen des dels Serveis Socials a les persones i col·lectius de destí amb la màxima celeritat possible, disposant dels següents canals de sol·licitud d'atenció o cita prèvia: presencialment, a les dependències del Departament de Serveis Socials, telefònicament i via correu electrònic.
- Atendre i tramitar les derivacions i traspassos de casos provinents d'altres serveis o recursos amb celeritat i proporcionalitat, en funció de les problemàtiques associades i els indicadors de risc.
- Donar una resposta ràpida a demandes d'atenció que comportin situacions d'urgència i/o d'especial gravetat, com ara en casos de violència masclista, en situacions de risc que afectin a infants o adolescents o en problemàtiques urgents a nivell de pobresa energètica i risc d'exclusió residencial, les quals s'atendran en un màxim de 48 hores des de la seva comunicació als diferents serveis.
- Optimitzar al màxim els equips professionals per tal de garantir una adequada acollida i tractament de les demandes i necessitats, determinant-se la tipologia, intensitat i freqüència de les actuacions en funció de la situació i de les problemàtiques identificades i recollint-se en el corresponent pla d'intervenció. Pel que fa a l'acollida de nous casos, en cas que no presentin situacions d'urgència o especial gravetat (les quals seran ateses en un màxim de 48 hores, tal com s'estableix al punt anterior), l'accés a la primera entrevista es facilitarà amb la màxima celeritat possible, en funció del volum de sol·licituds i de la disponibilitat de les agendes del personal tècnic.
- Tramitar els expedients per a la valoració i, si procedeix, adjudicació de serveis, ajuts o recursos (SAD, TAD, ajuts d'urgència social, servei d'aliments, menjador social, etc.) en un termini no superior a 7 dies, el qual es reduirà a un màxim de 48 hores en cas de situacions d'urgència i especial gravetat. A banda del compliment dels requisits establerts, l'assignació estarà subjecta als períodes de sol·licitud establerts a les corresponents convocatòries i a la disponibilitat de crèdit o de places.
- Tramitar els expedients relatius a possibles situacions de risc d'exclusió residencial que afectin a persones o famílies del municipi, per a l'emissió de l'informe de risc corresponent, en cas de constatar-se aquesta situació, als jutjats o a les persones interessades sol·licitants, en un termini màxim de 7 dies. Aquest termini es reduirà a un màxim de 48 hores, a partir de l'entrada de la sol·licitud al registre municipal, en casos d'urgència per risc de pèrdua imminent de l'habitatge o de tall de subministraments.

- En cas necessari, realitzar intervencions o visites al domicili de les persones usuàries dels serveis. Els professionals també es podran desplaçar als domicilis en cas d'existir problemàtiques de mobilitat que dificultin els desplaçaments o davant la presència d'altres factors que els impossibilitin.
- Tramitar les queixes i suggeriments relatius als diferents serveis i recursos en un termini no superior a 15 dies a comptar des de la seva recepció.

EINES DE MILLORA

El públic, en general, i les persones usuàries dels diferents serveis, en particular, poden adreçar-se al Departament de Serveis Socials en qualsevol moment per a traslladar les propostes, queixes, suggeriments o comentaris que tinguin a bé a plantejar en relació amb els serveis que s'hi ofereixen. Aquestes comunicacions es poden realitzar mitjançant instància genèrica a l'Ajuntament de Calafell, la qual es pot presentar de manera presencial, a qualsevol oficina del Servei d'Atenció al Ciutadà, així com també telemàticament, a través de la seu electrònica d'aquesta Corporació. També es poden fer arribar directament al Departament de Serveis Socials, mitjançant la següent bústia de correu electrònic: benestar@calafell.org.

Totes les comunicacions que es rebin a aquests efectes seran revisades i, en cas que correspongui, tramitades en un període màxim de 15 dies.

A banda de les incidències i propostes de millora rebudes a través de les persones usuàries, del personal adscrit als diferents serveis o dels responsables, que seran revisades i tractades en el període màxim previst, anualment es realitzarà una explotació i avaluació de les diferents dades i dels indicadors que es detallen a la present carta de serveis, per tal de valorar l'evolució dels diferents serveis i el compliment dels compromisos plantejats, per tal d'identificar i implantar elements de millora contínua i d'optimització que garanteixin una adequada prestació dels diferents serveis gestionats pel Departament de Serveis Socials.

A QUI ENS ADRECEM

Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell s'adrecen a tota la població del municipi, especialment a aquelles persones i famílies que es troben en situacions de vulnerabilitat i/o de risc d'exclusió social. Als diferents serveis específics que es recullen a aquesta carta es concreten les situacions i/o particularitats de les persones o col·lectius als quals s'adrecen.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment en les oficines del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calafell de la Plaça Constitució, 5 43820 Calafell

- Horari d'atenció (més extens segons els serveis): de dilluns a divendres de 9 a 14 h.
- Per telèfon al 977 699 009, extensió 2773.
 - Horari d'atenció (més extens segons els serveis): de dilluns a divendres de 9 a 14 h.
- A través de la web municipal: <http://calafell.cat/>
- A través del correu electrònic: benestar@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre d'expedients actius i de persones ateses pels diferents serveis: SBAS, SIS, SIAD, SAI, Acollida i Immigració
- Nombre de problemàtiques diagnosticades per servei
- Nombre d'actuacions realitzades per servei
- Nombre de prestacions o ajuts d'urgència social i d'ajuts a l'educació tramitats
- Nombre de persones beneficiàries del SAD
- Nombre de persones beneficiàries del Servei de TAD
- Nombre de persones beneficiàries del Servei de distribució gratuïta d'aliments
- Nombre de persones beneficiàries del Servei de menjador solidari
- Nombre de PIA's de Dependència tramitats



CARTA DE SERVEIS DE SERVEIS URBANS

PRESENTACIÓ

El Departament d'Ecologia Urbana és un servei públic que depèn de l'Àrea d'Ecologia Urbana i Seguretat de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és assegurar la prestació dels serveis essencials per a la població com la recollida de residus, la neteja viària, l'abastament de l'aigua, el servei de clavegueram, l'enllumenat públic o la gestió del cementiri municipal. Així com d'altres serveis que també són necessaris per garantir un municipi saludable i estèticament agradable. La nostra voluntat és que tots aquets serveis es prestin des d'una perspectiva de gestió sostenible, tenint en compte els processos d'economia circular. Gestionem punts de càrrega de vehicles elèctrics que contribueixen en la implantació de tecnologies per a reduir les emissions de CO2 i en termes generals dotem la ciutat de les eines per al seu funcionament a nivell de serveis.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Gestió de l'arbrat viari i dels espais verd

- Manteniment i neteja de zones verdes municipals
- Manteniment de l'arbrat viari
- Manteniment de les àrees de joc infantil
- Manteniment de les àrees d'esbarjo per a gossos

Gestió de neteja viària i dels residus

- Neteja de les vies i els espais públics
- Recollida de residus domiciliaris i comercials (Escombraries)
- Recollida gratuïta de mobles i estris domèstics al carrer
- Recollida d'animals morts a la via pública
- Recollida i manteniment de papereres
- Recollida de residus a les deixalleries mòbils i minideixalleries

Gestió del cicle integral de l'aigua

- Abastament d'aigua potable
- Manteniment de la xarxa de clavegueram i pluvials
- Manteniment de passos soterrats
- Gestió de l'estació Depuradora d'aigües Residuals

Gestió de l'enllumenat públic i elements semafòrics

- Manteniment de la xarxa d'enllumenat públic i elements semafòrics

Punts de càrrega de vehicles elèctrics

- Servei, manteniment i gestió de punts públics de càrrega de vehicles elèctrics

Gestió del cementiri municipal

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Neteja dos cops a la setmana de les zones verdes en un 90%
- Nivell d'execució de la poda anual en un 90%
- Inspecció setmanal en un 90% de les àrees de jocs infantils
- Neteja diària de les àrees de gossos en un 90%
- Neteja viària i dels residus:
 - Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%.
 - Recollida dels contenidors segons planificació en un: 95%.
 - Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten el dia establert 95%
- Recollida de residus domiciliaris i comercials (Escombraries)
 - Execució dels itineraris de recollida d'acord amb la planificació establerta: 95%.
 - Increment de la recollida selectiva fins el 50%
- Recollida gratuïta de mobles i estris domèstics al carrer
 - Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 95%.
 - Concertar prèviament el 95 % de les recollides amb el servei de telèfon verd o línia verda.
- Recollida d'animals morts a la via pública
 - Temps de recollida no superior a 7 hores des de la detecció de l'animal mort a la via pública
- Recollida i manteniment de papereres
 - Desbordaments inferiors a un 2% en totes les papereres en temporada d'estiu.
- Recollida de residus a les deixalleries minideixalleries
 - Compliment de l'horari establert i del dia en cada ubicació en un 95 %
- Abastament d'aigua potable

- Garantir el subministrament sense incidències a la totalitat dels abonats del municipi les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- Manteniment de la xarxa de clavegueram i pluvials.
 - Garantir el funcionament de la xarxa de clavegueram i pluvials les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- Manteniment de passos soterrats
 - Garantir el trànsit de vehicles i persones pels passos sota via les 24 hores, els 365 dies de l'any independentment de les condicions climatològiques.
- Gestió de l'estació Depuradora d'aigües Residuals
 - Qualitat "Molt bona" de les aigües marines d'acord amb la directiva
 - 99 % de compliment de la directiva de control d'abocaments
- Manteniment de la xarxa d'enllumenat públic i elements semafòrics
 - Garantir el funcionament de totes les instal·lacions d'enllumenat públic i elements semafòrics del municipi tots els dies de l'any.
- Servei, manteniment i gestió de punts públics de càrrega de vehicles elèctrics
 - Garantir el funcionament dels diferents equips de càrrega de vehicles elèctrics tots els dies de l'any.
- Gestió del cementiri municipal
 - Obrir i tancar el cementiri d'acord amb l'horari establert.
 - Mantenir el conjunt d'instal·lacions i construccions en bon estat de neteja i conservació i d'ordre.
 - Mantenir les zones enjardinades segons la programació establerta.
 - Atendre amb correcció i diligència, les sol·licituds que ens adrecin els visitants del cementiri.
 - Atendre amb sensibilitat i diligència als familiars i assistents als enterraments.
 - Atendre el 100% de les queixes i/o suggeriments.
 - Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament.
 - Tramitar els expedients administratius

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que resideixen a Calafell i a tots aquells que visiten el nostre municipi

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-33, 43820 La Platja de Calafell
- Per al telèfon 977 699 141 extensió 2671
- A través de la direcció electrònica: mediambient@calafell.org

Per a reclamacions de serveis a la web liniaverdacalafell.com o a través de la App de *Linia verda*

- Horaris d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9 a 14 h (Amb cita prèvia).

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de reclamacions de cada servei
- Grau d'execució i compliment del serveis programats
- Eficiència de la xarxa d'abastament
- Percentatge de recollida selectiva



CARTA DE SERVEIS DE TRANSPORT ESCOLAR

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Transport Escolar és un servei públic que depèn de l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La finalitat del servei és facilitar l'accés a l'alumnat en edat escolar pels cursos corresponents a l'educació obligatòria, un servei de transport escolar, degut a la gran disseminació dels col·legis pel territori municipal.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El servei del transport escolar del nostre municipi respon a les necessitats de desplaçament, fent possible l'accés als centres educatius dels alumnes.

Què oferim

- 9 línies de transport escolar, dividides de la següent manera:
- 3 línies pel centre escolar La Ginesta.
- 2 línies pel centre escolar Mossèn Jacint Verdaguer.
- 2 línies pel centre escolar Vilamar.
- 1 línia pel centre escolar Santa Creu.
- 1 línia pel centre escolar El Castell.
- Informació actualitzada mitjançant diversos canals (parades,web, XXSS...).
- Adaptació dels horaris i freqüències de pas dels autobusos segons l'horari lectiu d'inici i fi de les classes.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Oferir un tracte amable i respectuós.
- Millorar el grau de comoditat, confort i accessibilitat dels autobusos i les parades.
- Informar a través de la web sobre les incidències de darrera hora.
- Contestar els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a 2 setmanes.
- Adaptar el servei a les noves tecnologies.

A QUI ENS ADRECEM

A totes les famílies de Calafell que tinguin algun membre en edat escolar obligatòria i estiguin inscrits a escoles d'educació primària i infantil del municipi.

L'accés al servei es fa prèvia inscripció en termini de presentació de sol·licituds i fins l'ocupació de la totalitat de les places ofertes per a cada centre escolar segons els criteris aprovats.

DADES DE CONTACTE

Poden accedir al nostre servei:

- Pel telèfon al 977 699 009 extensió 2389
- A través del correu electrònic: mobilitat@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de queixes i suggeriments resolts
- Temps emprat a contestar les queixes i suggeriments
- Nombre de rutes
- Nombre d'usuaris del servei



CARTA DE SERVEIS DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS

PRESENTACIÓ

El Transport Públic de Viatgers és un servei públic que depèn de l'Àrea de Territori, Mobilitat i Transport de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat és donar un servei de transport públic que estigui d'acord amb les necessitats de la ciutadania. És d'interès municipal emprar les eines suficients per tal d'aconseguir una mobilitat més sostenible donant suport als mitjans de transport col·lectiu vers els mitjans de transport individual.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Des del departament de Mobilitat volem adaptar el servei del transport públic del nostre municipi a les necessitats detectades mitjançant estudis i demandes ciutadanes.

Què oferim

- 3 línies de transport urbà.
- Diferents modalitats de pagament adaptades a diferents usos del servei.
- Informació actualitzada mitjançant diversos canals (parades,web, XXSS...).
- Adaptació dels horaris i freqüències de pas dels autobusos a les necessitats de la ciutadania.
- 10 llicències de d'auto taxi.

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Incentivar l'ús del transport públic per tal d'incrementar-ne el nombre de persones usuàries.
- Oferir un tracte amable i respectuós.
- Millorar el grau de comoditat, confort i accessibilitat dels autobusos i les parades.
- Informar a través de la web sobre les incidències de darrera hora.
- Contestar els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a 2 setmanes.
- Adaptar el servei a les noves tecnologies.

A QUI ENS ADRECEM

A tota la ciutadania de Calafell i a totes les persones que visitin el poble que necessitin utilitzar el transport públic.

L'accés al servei es fa previ pagament del preu públic dels títols propis, excepte menors de 4 anys.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Per al telèfon al 977 699 009 extensió 2389
- A través del correu electrònic: mobilitat@calafell.org

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Nombre de títols venuts
- Nombre d'abonaments venuts
- Nombre de queixes i suggeriments resolts
- Temps emprat a contestar les queixes i suggeriments
- Nombre de rutes
- Nombre d'usuaris del servei



CARTA DE SERVEIS DE TURISME

PRESENTACIÓ

El Servei Municipal de Turisme és un servei públic adscrit al Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Calafell. La seva finalitat consisteix en el desenvolupament d'un model turístic sostenible per donar a conèixer Calafell arreu del món de la mà d'un model vinculat al territori excepcional que tenim. Així, el Departament de Turisme té un paper essencial per a la promoció i projecció turística del municipi en totes les seves vessants: cultura, oci, gastronomia, comerç...

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Treballem per promoure i gestionar activitats i/o serveis que puguin contribuir, en sentit ampli, al desenvolupament turístic i econòmic del municipi i per a millorar la competitivitat de la destinació i la rendibilitat dels seus negocis, tenint en compte la sostenibilitat i la col·laboració pública-privada, així com també la d'altres institucions amb incidència turística.

- Posicionar la destinació com a sostenible i turísticament responsable.
- Desenvolupar campanyes en línia posicionant un contingut interactiu de qualitat.
- Promocionar i difondre la presència de Calafell als mercats nacionals i internacionals.
- Donar suport a les iniciatives pròpies i externes que tinguin relació amb la dinamització turística del municipi.
- Establir mecanismes que permetin generar nous productes i serveis i recrear els existents.
- Millorar i incrementar el coneixement de Calafell com a marca turística.
- Enfortir les col·laboracions entre el sector públic i el privat, a fi de potenciar nous productes i consolidar els principals mercats estratègics.
- Innovar en les eines i instruments, especialment en línia, que contribueixin a la difusió de la destinació.
- Organitzar actes (Carnaval, FamilyWeekend, Rockabilly...) a fi de contribuir a la desestacionalització.
- Coordinar i planificar l'assistència a les fires i accions promocionals nacionals i internacionals.
- Cercar ofertes opcionals complementàries que enriqueixin el producte turístic.
- Fomentar el turisme més participatiu que integri el visitant en la vida de la localitat.
- Donar suport i coordinar les activitats programades per diverses entitats i organismes públics i privats.
- Establir diferents convenis amb diferents entitats i organismes
- Coordinar les relacions amb les diferents institucions.
- Realitzar campanyes sobre els aspectes culturals del patrimoni turístic.
- Produir els materials de publicitat necessaris per a donar a conèixer l'oferta turística del municipi.

- Continuar posicionant Calafell com a destinació de turisme en família.
- Dur a terme estudis d'ocupació i perfil de la demanda, així com dels principals mercats emissors i el seu impacte econòmic dels actes organitzats per la regidoria.
- Organitzar de *presstrips, famtrips i blogtrips*.
- Donar atenció telefònica i al públic.
- Gestionar i coordinar, a través d'un contacte continu amb entitats i organismes, el subministrament de material informatiu per distribuir a l'oficina (consells comarcals, patronats de turisme, Generalitat de Catalunya, ajuntaments, oficines de turisme, etc.).

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Oferir informació personalitzada tant presencial com telefònicament a totes les persones, institucions i organismes que realitzin consultes sobre Calafell, en funció de les seves necessitats i idioma.
- Participar en les accions de promoció del municipi que promoguin els seus valors.
- Respondre les consultes i els suggeriments que ens arribin al nostre servei mitjançant els canals disponibles: web, correu electrònic o telèfon.
- Apostar per la sostenibilitat i pràctiques sostenibles.
- Organitzar actes i accions turístiques a fi d'atenuar l'estacionalitat.
- Col·laborar i donar suport a iniciatives i accions envers la promoció del turisme sostenible i el segell de la Biosphere.
- Impulsar accions de formació, tant del sector com del personal.

A QUI ENS ADRECEM

A totes les persones que viuen al municipi de Calafell i a totes aquelles que ens visiten o ens volen visitar.

DADES DE CONTACTE

Podeu accedir al nostre servei:

- Presencialment al Carrer Sant Pere, 29-33 43820 La Platja de Calafell
 - De Setembre a Juny: dilluns a dijous de 9 a 14 h, divendres de 9 a 20 h
dissabtes, diumenges i festius de 10 a 13 h
 - De Juliol a Agost: dilluns a divendres de 9 a 20 h,
dissabtes, diumenges i festius de 10 a 14 h i de 17 a 20 h
- Per telèfon al 977 699 141 extensió 2670
- A través de la web municipal: visit.calafell.cat
- A través del correu electrònic: informacio@calafell.org

- A través de les Xarxes Socials:
 - Facebook: facebook.com/turismecalafell
 - Twitter: @turismecalafell
 - Instagram: @turismecalafell

INDICADORS ANUALS D'ACTIVITAT

- Número de consultes ateses a l'oficina en matèria de turisme
- Número d'Insercions publicitàries contractades
- Número de campanyes promocionals
- Percentatge d'ocupació dels allotjaments