



Carta de Serveis

Departament d'Activitats i Establiments

Presentació

Legalització dels establiments comercials del municipi per a l'exercici de les activitats econòmiques, les parades interiors del Mercat Municipal i les llicències de terrasses a la via pública.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Jesús Jerónimo Merino Iglesias

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Gemma Vives Borrás i Roger Càmara Mas

Dades de contacte

ADREÇA: Apel·les Fenosa, 3-7 (Baixos)
TELÈFON/S: 977166448
A/E: activitatselvendrell@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: 8:00 h - 15:00 h

Relació de serveis que s'ofereixen

Legalitzar establiments, llicències de terrasses, parades del mercat municipal interior i resoldre molèsties provocades pels establiments

En concret:



- Informació de tràmits: atenció al públic i informació sobre els tràmits que gestiona la unitat
- Denúncies: atenció de les denúncies sobre molèsties generades per les activitats
- Expedients disciplinaris: incoació i gestió d'expedients disciplinats i mesures cautelars
- Tramitació d'autoritzacions, llicències, comunicacions i declaracions d'activitats econòmiques:
 - a) Activitats econòmiques ambientals regulades a la Llei 20/2009
 - b) Activitats econòmiques recreatives regulades a la Llei 11/2009.
 - c) Activitats econòmiques regulades a la Llei 18/2020.
 - d) Altres activitats (apartaments i habitatges d'ús turístic, centres de culte, ...)
- Tramitació de comunicacions de canvis de titularitat.
- Informe urbanístic associat a una activitat.
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis.
- Tramitació de comunicacions prèvies de modificació no substancial d'una activitat
- Gestió del Pla d'inspecció d'activitats econòmiques: inspeccions i controls inicials i periòdics
- Controls periòdics: controls periòdics llicència ambiental i activitats recreatives
- Revisions de llicència ambiental
- Emissió de certificats: certificats d'activitats existents i comptabilitat urbanística
- Emissió de còpies i duplicats de documents d'expedients d'activitats

Compromisos

La legalització dels establiments i resoldre les molèsties que puguin ocasionar
Incoar el corresponent expedient administratiu i resoldre'l dins del termini establert.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.



El Vendrell Ajuntament

- Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

Suggeriments, comentaris i queixes

A través de : pciudadana@elvendrell.net



Carta de Serveis

Adm. Electrònica i Transparència

Presentació

Impulsar el desenvolupament de l'Administració Digital per millorar els serveis que s'ofereixen a ciutadans i empreses.

Dotar de transparència la gestió municipal i donar accés a la informació pública.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Baltasar Santos Fernández, Christian Soriano Garcia.

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Antoni Sanchez Martin

Dades de contacte

ADREÇA: Camí Reial 13-17.
TELÈFON/S: 977664002
A/E: sac@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: 8 a 15 h.

Relació de serveis que s'ofereixen

- Gestionar i mantenir el portal de transparència.
- Revisar i actualitzar els continguts de la informació.
- Elaborar els índexs de transparència anuals.
- Tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- Tramitar les alertes del Sistema Intern d'Informació i del Canal dels Fons Next Generation.



- Atendre i assessorar a la ciutadania, i al personal al servei de la Corporació en la realització gestions telemàtiques amb l'Ajuntament o amb d'altres administracions.
- Supervisar el funcionament del gestor d'expedients.

Compromisos

- Actualitzar els continguts del portal de transparència com a mínim trimestralment.
- Tramitar les sol·licituds d'accés a la informació pública en un termini de 30 dies.
- Tramitar les alertes del Sistema Intern d'Informació i del Canal dels Fons Next Generation en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- Atenció a consultes en matèria d'administració electrònica en un termini màxim de 24 h.
- Supervisió contínua diària del funcionament del gestor d'expedients.
- Nombre de sol·licituds d'accés a la informació pública tramitades en termini.
- Nombre d'alertes ateses en termini.
- Nombre de consultes o assessoraments en matèria administració electrònica ateses en termini.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets.

- Ser tractat de forma proactiva, amb professionalitat, empatia, celeritat i eficiència.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves sol·licituds i procediments.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- A l'accés a la informació pública, d'acord amb els principis de transparència i bon govern.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.

Deures.

- Facilitar de forma certa i veraç, les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei.
- Col·laborar i aportar a l'Administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.



El Vendrell
Ajuntament

- Esmenar les sol·licituds incompletes.
- Assegurar-se la lectura i comprensió d'allò que se signa.

Suggeriments, comentaris i queixes

<https://www.seu-e.cat/ca/web/elvendrell/tramits-i-gestions>



Carta de Serveis

Alcaldia

Presentació

El Gabinet d'Alcaldia és el servei que dona suport a les necessitats de l'activitat pròpia de l'alcalde.

Organitza l'agenda de l'alcalde, i es coordinen les agendes d'actes institucionals de la resta de regidors i regidores. També ofereix el servei de protocol que dona assistència, tant interna com externa, en els diversos esdeveniments que requereixen d'organització de cerimònia.

Des del gabinet d'alcaldia es gestionen suggeriments, propostes i queixes dirigides específicament a l'alcaldia.

Els nostres valors són el servei públic, la proximitat amb la ciutadania, l'efectivitat i els principis de bon govern i transparència.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Kenneth Martínez Molina , alcalde del Vendrell

TÈCNIC/S DEL SERVEI

M. Antònia Figueras Casellas, Cap d'Unitat Administrativa del Gabinet d'Alcaldia

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1 - 43700 El Vendrell

TELÈFON/S: 977 16 64 02 - 977 16 64 39

A/E: alcaldia@elvendrell.net

WEB: www.elvendrell.net

HORARI: Atenció al públic: dilluns a divendres de 9 h a 14 h



Relació de serveis que s'ofereixen

- Atenció a la ciutadania
- Gestionar l'agenda de l'alcalde
- Gestionar els actes i esdeveniments amb suport protocol·lari
- Gestionar els símbols i distincions municipals, material protocol·lari, els obsequis institucionals i el Llibre d'honor de l'Ajuntament
- Gestionar els casaments civils
- Gestionar les sol·licituds de material i ocupació a la via pública per part de les entitats assignades a l'alcaldia.

Compromisos

1. Atendre les instàncies i correus electrònics adreçats o derivats a alcalde i donar resposta a la persona interessada mitjançant escrit o trucada telefònica en la màxima brevetat possible.
2. Coordinar i gestionar les queixes i suggeriments derivades de l'alcalde, amb els serveis responsables en la màxima celeritat tant de l'alcaldia com al Síndic de Greuges.
3. Organitzar i donar suport en els actes institucionals que organitza el propi ajuntament, tenint cura de les normes protocol·làries escaients.
4. Organització la cerimònia dels casaments civils, i donar suport protocol·lari.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets generals de la ciutadania:

- Accés a la informació pública
- A una informació pública veraç, objectiva i actualitzada
- A una bona administració municipal
- A uns serveis públics de qualitat
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades
- Rebre un tracte respectuós i àgil, obtenint informacions entenedores i complertes
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la pròpia intimitat



Deures generals de la ciutadania:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa

Suggeriments, comentaris i queixes

Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, presentant una instància genèrica a les oficines del Servei d'Atenció al Ciutadà, o bé per la seu electrònica i transparència que hi ha a la web de l'Ajuntament, o per correu electrònic.



Carta de Serveis

Biblioteca Pública Terra Baixa

Presentació

La Biblioteca Pública Terra Baixa és un equipament municipal de proximitat, de cultura, de coneixement i d'informació, gratuït i obert a tothom.

Oferim un espai d'accés lliure a uns serveis, eines, recursos i activitats que tenen com a objectiu fomentar el plaer per la lectura i facilitar el creixement i l'aprenentatge personal i individual al llarg de la vida, en un entorn de trobada col·lectiva que promogui la creació de vincles, l'intercanvi d'experiències i, en definitiva, la cohesió com a ciutadans, tot col·laborant i treballant conjuntament amb entitats i altres agents culturals i socials.

Som una entitat amb història i de referència dins del Vendrell que custodia una àmplia col·lecció de continguts locals i amb valor patrimonial.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

REGIDORA, SILVIA VAQUERO MARTIN

TÈCNIC/S DEL SERVEI

ÀNGELS COLOM PUIGBÒ

Dades de contacte

ADREÇA: BIBLIOTECA PÚBLICA TERRA BAIXA
Carrer Major, 18
SALA DE LECTURA DE COMA-RUGA
Avinguda de la Generalitat, 30

TELÈFON/S: 977 66 21 18; 977 68 05 58 (Sala Lectura Coma-ruga)

A/E: acolom@elvendell.net

WEB: www.bibliotecaelvendrell.cat

HORARI: HORARIS PÚBLICS GENERAL

(A l'estiu, de finals de juny a principis de setembre l'horari varia)

Matins: De dimecres a dissabte de 9:00 a 13:00 h

Tardes: De dilluns a dissabte de 15:00 a 20:00 h



SALA DE LECTURA DE COMA-RUGA
Matins: Dimarts i dijous de 10:00 a 13:00 h
Tardes: De dilluns a divendres de 15:00 a 19:00 h

Relació de serveis que s'ofereixen

- Lectura, treball i estudi lliure en els diferents espais de la Biblioteca
- Informació i orientació bibliogràfica individual i col·lectiva
- Consulta a la sala de llibres, revistes i diaris
- Préstec de llibres, revistes, audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya, a través del préstec interbibliotecari
- Préstec de llibres i/o lots de llibres per entitats amb una major flexibilitat tant en la quantitat com en la data de retorn
- Actualització contínua del fons documental i novetats bibliogràfiques.
- Ordinadors amb accés a Internet i la possibilitat d'imprimir documents i escanner.
- Accés a la xarxa wifi municipal
- Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca.
- Formació en tecnologies d'accés a la informació
- Espai diferenciat per a reunions i treballs en grup.
- Programació d'activitats culturals diverses i de promoció de la lectura per a públics de totes les edats.
- Col·laboració amb entitats del municipi en la programació d'activitats promogudes per l'entitat.
- Sala d'estudi en períodes d'exàmens (desembre-gener ; maig-juny) durant tot el cap de setmana, dissabte i diumenge.
- Bibliografia anual per donar a conèixer els fons incorporat a la Col·lecció Local o patrimoni bibliogràfic del municipi.

Compromisos

- Informació noves adquisicions: S'informarà com a mínim cada 4 mesos d'una selecció de les noves adquisicions bibliogràfiques tant a la mateixa Biblioteca com en la web <http://bibliotecaelvendrell.cat>, i xarxes.
Forma de càlcul: (Núm. de publicacions de novetats a l'any / mínim de 4 l'any)
- Préstec interbibliotecari (PI): Facilitar els documents sol·licitats pel servei de préstec interbibliotecari dins del municipi (entre la Biblioteca del Vendrell i la Sala de Lectura) en un termini màxim de 7 dies



Els documents que es troben en una altra Biblioteca del Sistema de Lectura Pública de Catalunya es facilitaran en un termini màxim de 10 dies.

Forma de càlcul: $(\text{Núm. sol·licituds PI resoltes dins del municipi en 7 dies o menys} / \text{Núm. Total de PI}) \times 100$ $(\text{Núm. sol·licituds PI resoltes fora del municipi en 10 dies o menys} / \text{Núm. Total de PI}) \times 100$

- Lots per entitats : Contestar la petició de lots de documents per entitats en el termini màxim de 48 hores . Com a mínim en el 90% dels casos.
Forma de càlcul: $(\text{Núm. de demandes de préstec de lots contestades a termini} / \text{Núm. Total de demandes de préstec de lots}) \times 100$
- Programació activitats conjuntes: programar conjuntament amb altres agents locals o del territori activitats per al foment de la lectura i l'accés a la informació, com a mínim un 25% de les activitats totals programades a l'any
Forma de càlcul: $(\text{núm. d'activitats en col·laboració a l'any} / \text{núm. total d'activitats a l'any}) \times 100$
- Accés a les tecnologies: posar a disposició de la ciutadania els serveis informàtics com a mínim en el 80% dels dies d'obertura al públic
Forma de càlcul: $(\text{núm. de dies de serveis informàtics a l'any} / \text{núm. total de dies d'obertura a l'any}) \times 100$

Drets i deures de les persones usuàries del servei

- Els usuaris tenen dret al lliure accés, a obtenir el carnet de biblioteca i a fer ús dels serveis descrits.
- Els deures dels usuaris estan recollits al Reglament de la Biblioteca Pública Terra Baixa del Vendrell (BOP de Tarragona, núm. 248, 28/10/2010)
- Fer ús dels espais i els serveis de les biblioteques d'acord amb les normes establertes en el Reglament, així com en d'altres normes específiques de funcionament d'espais.
- Respectar els procediments, les normes de comportament i seguretat de les biblioteques que han estat elaborades per a la protecció de les persones, recursos i instal·lacions, així com per al bon funcionament del servei.
- Respectar els drets dels altres usuaris/àries i del personal de les biblioteques.
- Tractar amb consideració tots els béns de les biblioteques i les pertinences de la resta d'usuaris/àries.



Suggeriments, comentaris i queixes

Presencialment:

a la Biblioteca Pública Terra Baixa o a la Sala de Lectura de Coma-ruga a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament del Vendrell (SAC)

Telemàticament:

a la web de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament del Vendrell (SAC)



Carta de Serveis

Comunicació

Presentació

El Servei de Comunicació és l'encarregat d'elaborar i gestionar la informació municipal, de coordinar la relació de l'Ajuntament amb els mitjans de comunicació i d'impulsar accions comunicatives institucionals.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Regidor de Comunicació, Christian Soriano García

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Olga Olivé Martí i Joan M. Colet Duran

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1
TELÈFON/S: 977166462 / 977166471
A/E: premsa@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: Presencial: de dilluns a divendres, de 8 h a 15 h. Virtual i telefònic permanent,

Relació de serveis que s'ofereixen

- Gabinet de Premsa
Recull, elabora, coordina i difon les accions informatives (notícies, reportatges, entrevistes, etc.) que l'Ajuntament vol comunicar a la ciutadania a través dels mitjans de comunicació externs, als quals proporciona tota la documentació que necessiten. També facilita i atén les sol·licituds d'informació dels mitjans de comunicació externs i gestiona les entrevistes requerides amb els membres del govern municipal.



- Assessorament a departaments municipals en accions comunicatives i publicitàries.
- Imatge corporativa
Vetllem perquè la identitat corporativa sigui homogènia i adequada al projecte de ciutat i als valors de la institució. Amb aquest objectiu, dissenyem, gestionem i executem les campanyes institucionals i els materials comunicatius necessaris per difondre les activitats que porten a terme les diferents àrees municipals, tot garantint una imatge homogènia.
- Canals de comunicació
Revista municipal, web municipal i xarxes socials institucionals.

Compromisos

- A informar de l'actualitat del municipi i de l'acció de l'Ajuntament.
- A vetllar perquè la imatge institucional sigui homogènia i s'adeqüi al projecte de ciutat.
- Com mesurem el compliment:
Nombre de notícies de l'Ajuntament i del municipi en els mitjans de comunicació (mensual).
- Abast mitjà de les publicacions a les xarxes socials institucionals (mensual).

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets de la ciutadania:

- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç de tot allò que pugui interessar o afectar els diferents serveis municipals.
- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de l'Oficina d'Habitatge.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals d'acord amb la Llei 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Deures de la ciutadania:

- Respectar la dignitat de la persona i professional del personal municipal.
- Contribuir a mantenir un espai d'atenció al públic adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments i el torn de cita prèvia.
- Identificar-se degudament per a la realització de qualsevol tràmit.



El Vendrell
Ajuntament

Suggeriments, comentaris i queixes

Ens poden adreçar suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes per escrit mitjançant instància, per telèfon, per correu electrònic o a través del formulari de contacte del web municipal: www.elvendrell.net



Carta de Serveis

Cultura

Presentació

El patrimoni cultural que identifica el Vendrell com a poble és hereu de tradicions antigues i de llegats humans i artístics de valor universal, els quals donen prestigi a una terra oberta que acull a tothom i convida a gaudir de l'oferta cultural de la vila. Tenim l'objectiu de difondre la cultura a la ciutadania mitjançant una programació cultural i la difusió del patrimoni local i museístic i d'arts plàstiques i visuals.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

SILVIA VAQUERO MARTÍN

TÈCNIC/S DEL SERVEI

ÀNGELS SANTACANA FIGUEROLA

Dades de contacte

ADREÇA: LA RAMBLA , 24

TELÈFON/S: 977665684

A/E: cultura@elvendrell.net

WEB: <https://museus.elvendrell.net/> <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/cultura-vt-cid-209>

HORARI: de 8 a 3 h

Relació de serveis que s'ofereixen

GESTIÓ DELS SERVEIS CULTURALS:

- Museus municipals, sistema públic d'equipaments d'arts visuals, serveis a les entitats, Escola d'art municipal.
- Suport econòmic i col·laboració amb les entitats culturals.
- Suport logístic per a les entitats i associacions culturals en l'organització dels seus actes



Compromisos

A donar informació de forma personal i per correu electrònic en un termini màxim de 48 hores hàbils. Mantenir actualitzada la informació de la programació cultural tant als web municipals com a les xarxes de cultura, art i museus. A garantir la informació de manera anticipada als mitjans de comunicació. A cedir gratuïtament els recursos disponibles a les associacions culturals inscrites al Registre Municipal, sempre que es realitzi amb l'antelació prevista i en funció de la disponibilitat. A establir convenis de col·laboració amb les entitats/ associacions i fundacions per promoure les activitats del teixit associatiu.

MESUREM: Nombre anual d'activitats realitzades. Nombre de subvencions donades a les entitats. Percentatge de l'ocupació dels espais. Relació de visitants.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que els pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals.

Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.

DEURES:

Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. Respectar l'ordre d'atenció. Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

Suggeriments, comentaris i queixes

Per correu electrònic, per telèfon, pel registre municipals a través d'una instància.



Carta de Serveis

Regidoria de Cultura Popular

Presentació

Des de la Regidoria de Cultura Popular s'organitza, conjuntament amb les comissions de barris, les Festes del Pa Beneït; també s'organitza conjuntament amb els Administradors de Santa Anna, la Festa Major del Vendrell. Es col·labora amb les entitats de Cultura Popular i Foc amb els actes que duen a terme durant l'any organitzant-les conjuntament. Es gestionen els convenis amb les entitats de Cultura popular i foc. Es coordina el Protocol de la Festa Major del Vendrell, es coordina amb la Comissió de Cercavila, la Comissió de Foc i el Cap de Cercaviles. Difusió de la Cultura popular del Vendrell a través de les xarxes socials, web, projectes diversos.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Mariona Figueras

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Mar Galeano Salvador i Yolanda Gual Torres

Dades de contacte

ADREÇA: C/ Nord, 11 (1r pis de l'Esplai del Tívoli)
TELÈFON/S: 977 66 73 79
A/E: culturapopular@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/cultura-popular>
HORARI: Atenció públic: 10 a 14 h de dilluns a divendres

Relació de serveis que s'ofereixen

- Les Festes del Pa Beneït
- La Festa Major del Vendrell



- Relacions amb les entitats de Cultura popular i Foc
- Difusió de la Cultura Popular del municipi a través de diversos projectes

Compromisos

- La organització de les Festes del Pa Beneit. Es mesura amb la seva realització.
- La organització de la Festa Major. Es mesura amb la seva realització.
- Relacions amb les entitats de Cultura popular. Es mesura amb la signatura dels convenis i la realització de les diferents activitats que organitzin durant l'any.
- Difusió de la Cultura popular del municipi a través de diversos projectes. Cada any es pot mesurar amb iniciatives que promoguin la cultura popular al municipi ja sigui a través de les escoles, de promocions a les xarxes socials o iniciatives obertes a la ciutadania.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Tant a les Festes del Pa Beneit, la Festa Major i els actes coordinats amb les entitats de cultura popular els usuaris tenen el dret d'assistir-hi o no. En el cas que hi participin han de ser respectuosos, no discriminar a ningú i respectar a qui actua o la logística que l'acte requereix.

En el cas de les entitats, han de complir el conveni que es signa amb la Regidoria i realitzar les diferents actuacions de forma adequada, respectant i no discriminant a ningú.

La Comissió de Cercavila, Comissió de Foc, Comissió de Protocol, Cap de Cercaviles i Consell d'entitats han de treballar de forma adequada per dur a terme les tasques que aquestes comporten.

Els seus drets és que allà on participen o hi formen part estiguin recolzats i assessorats per la Regidoria així com que els actes estiguin organitzats de forma segura, ben organitzats i amb tots els serveis que requereixin.

Suggeriments, comentaris i queixes

culturapopular@elvendrell.net

Facebook i twitter: [@culturapopularelvendrell](https://www.facebook.com/culturapopularelvendrell)

per telèfon: 977 66 73 79

Presencialment: de dill a dv de 10 h a 14 h (1r. pis de l'Esplai del Tívoli)



Carta de Serveis

Cultura - Prosceni El Vendrell, SLM

Presentació

Gestió i programació cultural dels equipaments d'arts escèniques i musicals del Vendrell: Teatre Àngel Guimerà, Auditori Pau Casals i Auditori del Tívoli

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Silvia Vaquero Martín

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Oriol Nicolàs Lluch

Dades de contacte

ADREÇA: Oficina: Escola Municipal de Música Pau Casals - Passatge del Tívoli, 7
TELÈFON/S: 689269767
A/E: hola@temporada.cat
WEB: www.temporada.cat
HORARI: De dilluns a divendres de 10 h a 14 h: atenció presencial amb cita prèvia.
Divendres de 10 h a 13 h: atenció presencial i venda d'entrades dels espectacles programats

Relació de serveis que s'ofereixen

- Gestió i programació dels equipaments d'arts escèniques i musicals del Vendrell: Teatre Àngel Guimerà, Auditori Pau Casals i Auditori del Tívoli
- Lloguer dels espais per a activitats de caire cultural, educatiu i social.
- Programació estable de caràcter professional d'arts escèniques i musicals a partir del Temporada.
- Organització del Festival Internacional de Música Pau Casals.
- Organització i programació del Festival de Música Tradicional Música a la Vila.



- Coorganització de La Cantània amb el centres educatius de la vila, organitzat per L'Auditori de Barcelona.
- Col·laboració amb el Cicle Gaudí, organitzat per l'Academia del Cinema en Català.
- Col·laboració amb el Festival de Música del Baix Penedès (BPFest), organitzat per l'Associació de Músics del Baix Penedès.
- Col·laboració amb el projecte "El Vendrell sent la Música", organitzat per la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament del Vendrell.
- Col·laboració amb les cantates "La Veu de la Terra" i "La Clika", organitzat per la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament del Vendrell.
- Col·laboració amb el Festival de Teatre Infantil i Juvenil del Baix Penedès, organitzat pel Centre de Recursos Pedagògics del Baix Penedès.
- Col·laboració amb les ballades de sardanes, organitzades pel Foment Sardanista i els Dansaires del Penedès.
- Col·laboració amb els concerts educatius del Museu Vil·la Casals, organitzats per la Fundació Pau Casals.
- Col·laboració amb el Camp d'Aprenentatge, organitzat pel Departament d'Ensenyament.
- Adhesió al programa Apropa Cultura d'accés a la cultura per entitats amb risc d'exclusió social i col·lectius d'altres capacitats.
- Projecte Temporada 3.0, mitjançant el qual els joves del municipi d'entre 15 i 30 anys tenen les entrades del Temporada a un preu de 3 euros.
- Servei de Canguratge en alguns espectacles del Temporada, amb col·laboració amb la Regidoria de Feminismes i Drets LGBTIQ+.

Compromisos

- A mantenir i dissenyar una programació cultural estable i de qualitat (nombre anual d'actuacions i percentatge d'aforament)
- A mantenir actualitzats els nostres canals de comunicació (actualització periòdica i anàlisi intern mensual),
- A informar degudament a tota la ciutadania que hagi ho faci explícit mitjançant els canals comunicatius necessaris i emprats per a aquest fi (feedback entre espais i usuaris)
- A atendre degudament i de forma presencial a qualsevol persona que així ho sol·liciti (atenció presencial i reunions internes setmanals)
- A continuar establint llaços entra la societat i les associacions o entitats culturals del municipi (percentatges de col·laboracions anuals).



Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

- Dret universal d'accés a la cultura, mitjançant els projectes i activitats actives, així com mitjançant canals directes de comunicació.
- Accés a una informació actualitzada de les activitats i serveis que s'ofereixen.
- Sol·licitud d'atenció presencial en un termini màxim de 30 dies naturals.
- Confidencialitat de les dades personals.

DEURES:

- Respecte al personal i a la professionalitat d'aquest.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.
- Respectar els horaris del servei i els terminis administratius establerts.

Suggeriments, comentaris i queixes

Presencialment, per escrit, per telèfon o per correu electrònic, en les dades descrites anteriorment.



Carta de Serveis

Educació

Presentació

SERVEI D'EDUCACIÓ

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

KENNETH MARTÍNEZ - ALCALDE / SÍLVIA VAQUERO - REGIDORA

TÈCNIC/S DEL SERVEI

FRANCESC NIETO / INMA CASTAÑO

Dades de contacte

ADREÇA: La Ramba, 24

TELÈFON/S: 977669862

A/E: educacio@elvendrell.net

WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/educacio-cid-214>

HORARI: De dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h

Relació de serveis que s'ofereixen

- Servei d'escolarització, associat a l'Oficina Municipal d'Escolarització
- Servei d'escolarització de 0 a 3 anys
- Servei de transport escolar
- Servei de manteniment i millora dels centres educatius
- Pla Educatiu d'Entorn
- Servei d'Absentisme escolar



Compromisos

- 1 Atenció a l'usuari
 - a) Es garanteix l'atenció presencial
 - b) Es garanteix el suport informàtic per a tramitacions
 - c) Garantir el 100% de les sol·licituds d'atenció
 - d) Informar dels diferents processos de preinscripció
 - e) Elaborar campanyes de difusió dels serveis

- 2 Escoles bressol municipals
 - a) Garantir l'accés a les escoles bressol municipals
 - b) Fer una escola més participativa
 - c) Garantir la gratuïtat del servei del 2-3 anys
 - d) Garantir la universalització de tota l'etapa 1-3 anys

- 3 Donar a conèixer la inversió municipal en educació
 - a) Informar de les inversions en millora
 - b) Informar de les despeses dels projectes educatius

- 4 Continuitat dels programes educatius
 - a) Absentisme escolar
 - b) Assetjament escolar
 - c) Menjadors socials per a secundària
 - d) Pla Educatiu d'Entorn

- 5 Publicar estudis estadístics
 - a) Transparència en les dades de preinscripció

- 6 Programar mesures compensatòries i reforç escolar
 - a) Incentivar que el PEE continuï treballant en aquests programes i crear-ne de nous

- 7 Activar un índex de qualitat de neteja
 - a) Controls regulars sobre les escoles i l'estat de neteja

- 8 Incrementar el control sobre el manteniment
 - a) Millorar la coordinació entre ajuntament i direccions per garantir el bon estat de les instal·lacions
 - b) Millorar la coordinació entre administracions per garantir el bon estat dels edificis escolars

- 9 Incrementar la seguretat viària a les entrades i sortides



- a) Millorar la coordinació amb la policia local per a que les entrades i sortides de les escoles siguin segures

10 Crear camins escolars

- a) Establir una xarxa de camins segurs que uneixi diferents punts del municipi amb les escoles
b) Crear una taula de treball amb les associacions escolars per a dissenyar els camins escolars

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets dels usuaris del servei:

- A rebre els serveis d'acord amb les condicions establertes
- A ser atesa amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de la Regidoria d'Educació i de l'Oficina Municipal d'Escolarització
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions i informacions que pugui plantejar sobre la prestació i el funcionament dels serveis que es prestin, vetllant pels interessos de l'usuari
- A que es preservi la privacitat i intimitat en l'atenció i la confidencialitat de la informació personal
- A que els centre educatiu que depenen de l'Ajuntament vetllin per fer efectius els drets de l'alumnat en l'àmbit escolar
- A que les escoles bressol municipals informin amb precisió sobre el projecte educatiu i les normes d'organització i funcionament de cada un dels centres
- A exigir, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, sempre que sigui una competència municipal pròpia de caràcter obligatori
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions educatives
- A utilitzar les llengües oficials del territori

Responsabilitats dels usuaris del servei:

- A respectar en tot moment els professionals del servei, les instal·lacions, l'equipament i el torn de cua, quan s'escaigui
- A identificar-se degudament per fer qualsevol tràmit
- A contribuir a mantenir un espai d'atenció al públic adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties
- A respectar el caràcter propi de les escoles bressol municipals i reconèixer l'autoritat de l'equip educatiu i, més específicament, de la direcció



- A respectar les normes específiques de funcionament de les escoles bressol, en particular, les que afecten la convivència escolar i el desenvolupament normal de les activitats, i procurar que els fills o filles puguin respectar-les.

Suggeriments, comentaris i queixes

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar a l'Ajuntament del Vendrell les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte als serveis prestats:

- Presencialment: a través d'un full d'instància disponible al Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) de l'Ajuntament del Vendrell (Pl. Vella, 1). També es pot fer a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina Municipal d'Escolarització de l'Ajuntament del Vendrell (La Rambla, 24)
- Telemàticament: a través de la Seu electrònica de la pàgina web de l'Ajuntament del Vendrell: <https://www.seu-e.cat/ca/web/elvendrell>



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Ensenyament - Escola Municipal de Música Pau Casals

Presentació

L'Escola Municipal de Música Pau Casals és un centre educatiu públic municipal creat l'any 1986 i autoritzat per la Generalitat de Catalunya.

Ofereix una oferta musical que abasta des de la sensibilització fins a la pràctica experta i vivencial de la música, incorporant les noves tendències pedagògiques que aporten una visió més global dels estudis musicals i potencien la seva dimensió social, i oferint també altres especialitats artístiques com la dansa.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Sílvia Vaquero Martín

TÈCNIC/S DEL SERVEI

EQUIP DIRECTIU:

Directora: Emi Recasens i Collado

Cap d'estudis: Xavi Font i Rius

Secretària: Núria Garcia i Pastor

Coordinadora d'activitats: Natàlia Casasús i Magriñà

Dades de contacte

ADREÇA: Passatge el Tívoli 3-7 El Vendrell 43700

TELÈFON/S: 977663306

A/E: escolamusica@elvendrell.net

WEB: www.escolademusicapaucasals.cat

HORARI: Dilluns, dimarts, dimecres: de 9 a 13h i de 15 a 21h.
Dijous i divendres: de 9 a 21h



Relació de serveis que s'ofereixen

SENSIBILITZACIÓ

El programa **Sensibilització** va adreçat als alumnes de 4 i 5 anys i permet iniciar-se en la pràctica musical i artística de manera activa.

Els primers anys de contacte amb la música estan pensats per desenvolupar la sensibilitat dels alumnes més petits a partir d'un treball sensorial a través de la veu, de petits instruments i d'instruments Orff, del moviment i dels elements bàsics de la música.

BÀSIC

El programa **Bàsic** va adreçat als alumnes entre 6 i 11 anys i facilita la utilització conscient i contextualitzada d'elements musicals bàsics que permetin desenvolupar una pràctica artística bàsica i participar en la vida cultural de l'entorn.

Durant aquesta etapa, l'alumne desenvoluparà les competències necessàries per interpretar música vocal i instrumental i per utilitzar elements bàsics dels llenguatges corporal i musical. També gaudirà de l'experiència de fer música en grup a través dels conjunts instrumentals i del cant coral.

El programa Bàsic està estructurat en 6 nivells que acostumen a coincidir amb els cursos de primària dels ensenyaments de règim general.

ADAPTACIÓ

El programa **Adaptació** va adreçat a tots aquells alumnes amb pocs, o sense, coneixements musicals que volen iniciar els seus estudis musicals a l'EMMPAC. Principalment destinat a alumnat a partir dels 11 anys. Té una durada d'1 o 2 anys com a màxim, ja que un dels objectius és poder ubicar els alumnes en alguns dels altres programes de l'escola. Es treballa per facilitar la utilització conscient i contextualitzada d'elements musicals bàsics que permetin desenvolupar una pràctica artística bàsica i participar en la vida cultural de l'entorn.

AVANÇAT

El programa **Avançat** està adreçat a alumnes a partir dels 12 anys que volen continuar els seus estudis musicals en la mateixa línia del programa Bàsic. Durant tota aquesta etapa, es proporcionen coneixements pràctics i teòrics que permeten un desenvolupament de les destreses musicals necessàries per participar de manera autònoma en projectes artístics — participant en la vida cultural de l'entorn—, amb independència que aquests condueixin a una pràctica musical intensa o als estudis reglats de grau professional de música.

Està estructurat en 6 nivells i inclou llenguatge musical, instrument, harmonia, conjunts vocals i instrumentals, diferents assignatures optatives, preparació de les proves d'accés al grau professional i possibilitat de cursar un segon instrument.



AMPLIACIÓ

El programa **Ampliació** va adreçat a tots aquells alumnes a partir dels 12 anys que volen seguir amb la seva formació musical però amb una càrrega horària lectiva reduïda. Ofereix una formació pràctica artística que permet gaudir tant de la interpretació individual com col·lectiva de la música i participar en la vida cultural de l'entorn.

Està estructurat en 6 cursos o nivells i hi podem trobar assignatures com llenguatge musical, instrument, conjunts vocals i instrumentals, diferents assignatures optatives i possibilitat de cursar un segon instrument.

ADULTS

El programa **Adults** va destinat a alumnes a partir dels 18 anys. La tipologia d'alumnat que pot incloure aquest programa va des dels alumnes que han cursat els programes d'Avançat o d'Ampliació a l'escola i desitgen seguir amb la seva formació musical per tal de gaudir de la practica instrumental tant individual com col·lectiva, passant per aquelles persones majors d'edat amb alguns coneixements musicals previs i que tenen interès en la practica artística musical, fins a persones sense coneixements musicals i que volen endinsar-se en la pràctica musical i artística de manera activa.

MÚSICA OBERTA

El programa de **Música Oberta** va dirigit a l'alumnat que només vol cursar assignatures de grup o de conjunt. Alumnes que venen a participar musicalment d'alguns dels conjunts vocals, conjunts Instrumentals o optatives (grupals) que ofereix l'escola.

La pràctica musical en grup potencia l'autoestima de l'alumnat, que pren consciència del paper decisiu que té individualment i amb tot el grup. Alhora implica respecte, participació, coresponsabilitat, habilitats socials, atenció, memòria, constància, presa de decisions compartida i reflexió crítica. Aquesta dimensió personal, social i comunicativa del fet musical situa l'alumnat en el centre del protagonisme de la vida musical del seu entorn, i enriqueix la seva experiència d'expressar i canalitzar emocions i sentiments.

DANSA

L'oferta de dansa dins l'Escola Municipal de Música pretén ser just un tast inicial d'aquesta disciplina artística. El programa de **dansa** va dirigit tant a alumnes de l'escola de música que compaginen els seus estudis musicals i volen iniciar-se en la dansa, com també a alumnes que no fan música i que volen començar amb alguna modalitat de dansa que s'ofereix a l'Escola.

L'assignatura de Preballet va dirigida a alumnes de 4 a 6 anys.

Dansa Clàssica 1 va dirigida a alumnes de 7 a 9 anys i Dansa Clàssica 2 s'adreça a l'alumnat de 10 a 12 anys.

L'assignatura Dansa Jazz va adreçada a alumnat a partir dels 15 anys. L'alumnat de l'escola que cursa algun dels programes d'Avançat o Ampliació pot escollir-la com a optativa a partir de 4t.



INSTRUMENTS QUE S'IMPARTEIXEN

Flauta travessera, Oboè, Clarinet, Saxo, Trompeta, Trombó, Fiscorn, Gralla, Violí, Viola, Violoncel, Contrabaix, Acordió diatònic, Baix elèctric, Bateria (*només com a instrument secundari*), Guitarra, Orgue, Piano i Cant

CONJUNTS INSTRUMENTALS

- Combo
- Conjunt de guitarres Anido
- Conjunt de guitarres Ferran Sors
- Conjunt Orff
- Orquestra Cordes al Vent
- Orquestra de l'EMMPAC

CONJUNTS VOCALS

- Cor Bàsic (*a partir dels 8 anys sense prova prèvia*)
- Cor de Veus Blanques (*a partir dels 10 anys amb prova prèvia*)
- Cor Zógora (*a partir dels 16 anys amb prova prèvia*)

Compromisos

- Vetllar per l'assoliment de les competències bàsiques dels diferents programes.
- Participar de manera activa en l'agenda cultural del municipi.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Els recollits als articles 22 i 23 en la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.

Suggeriments, comentaris i queixes

A través de sol·licitud general interna de l'escola de música i/o instància genèrica a l'Ajuntament del Vendrell.



Carta de Serveis

Esports

Presentació

La regidoria d'esports gestiona els diferents equipaments esportius municipals i vetlla per posar-los a disposició de la ciutadania, mitjançant un ús directe o a través de les entitats esportives del municipi.

Per fomentar la pràctica de l'esport i l'activitat física, l'Ajuntament posa a disposició de les entitats del municipi convocatòries de subvencions per tal de fomentar la pràctica i donar suport als agents involucrats que poden ser vectors d'activitat física. Tenint en compte també, el retorn que té per la societat l'esport i l'activitat física en relació a beneficis per la salut física i emocional de la població, així com, la dinamització socio-econòmica que genera l'esport.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

MARIONA FIGUERAS MORALES. Regidora de Cultura popular, Entitats esportives, Festes, Joventut i Participació ciutadana.

ÀLEX BARRERA DE HARO. Regidor de Promoció Econòmica, Comerç i Mercats, Emprenedoria i Instal·lacions Esportives.

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Valentí Usón Virgili, Director esportiu.

Dades de contacte

ADREÇA: Av. Camp d'Esports, 36-38
TELÈFON/S: 977 66 59 96
A/E: esports@elvendrell.net
WEB: www.elvendrellesports.cat
HORARI: Dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 h.



Relació de serveis que s'ofereixen

- Gestió equipaments esportius municipals.
- Usos equipaments entitats esportives.
- Gestió i lloguer d'equipaments per privats.
- Convocatòria i gestió subvencions entitats.
- Coordinació de programes de promoció d'activitat física i esportiva.

Compromisos

- Gestió eficient dels equipaments esportius municipals.
Indicador: Volums d'usuaris segons programes desenvolupats als equipaments.
Indicador: Grau de satisfacció dels usuaris.
Indicador: Resultats econòmics de la liquidació pressupostaria anual.
- Volums d'usos equipaments entitats esportives.
Indicador: Quantitat d'usos anuals activitat regular.
Indicador: Quantitat d'usos anuals activitats puntuals i esdeveniments.
Indicador: Grau de satisfacció de les entitats.
- Volums lloguer d'equipaments per privats.
Indicador: Quantitat d'usos anuals activitat regular.
Indicador: Quantitat d'usos anuals activitats puntuals i esdeveniments.
Indicador: Grau de satisfacció dels organitzadors.
- Convocatòria i gestió subvencions entitats.
Indicador: Acompliment de calendaris d'actuació i gestió.
Indicador: Estadístiques d'entitats beneficiaàries
Indicador: Estadístiques d'esportistes beneficiaris
- Gestió eficient de programes de promoció d'activitat física i esportiva.
Indicador: Estadístiques d'entitats beneficiaries
Indicador: Estadístiques d'esportistes beneficiaris
Indicador: Grau de satisfacció dels usuaris.
Indicador: Grau de satisfacció de les entitats.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets dels/les entitats i usuaris/es, sense perjudici dels reconeguts d'acord amb la normativa vigent en les seves relacions amb les Administracions Públiques:



- Ser tractats/des amb respecte i deferència pel personal que presta els seus serveis als equipaments esportius de titularitat municipal.
- Usar i gaudir les instal·lacions, mobiliari i equipament esportiu en condicions adequades de seguretat, higiene i funcionalitat.
- Participar en la gestió, mitjançant la consulta sobre el seu grau de satisfacció sobre el servei rebut, a través d'un procediment específic establert per l'òrgan de gestió.
- Presentar i obtenir resposta a les queixes, suggeriments o reclamacions, a través d'un procediment específic que assegurí el seu registre i seguiment, a més del previst en el procediment administratiu comú.
- Tenir informació accessible i suficient sobre les condicions d'ús, tarifes o preus, activitats, programa d'utilització i normes d'ús dels centres esportius.
- Exigir el compliment dels Reglaments i normativa aplicable, per mitjà dels empleats i dels responsables de la gestió dels equipaments esportius municipals.

Obligacions dels/les usuaris/es. Són obligacions dels/les entitats i usuaris/es, sense perjudici de les reconegudes d'acord amb la normativa vigent en les seves relacions amb les Administracions Públiques:

- Complir i respectar les normes generals contingudes en els Reglaments i normativa aplicable, i les instruccions específiques d'ús dels diferents espais esportius en cada equipament.
- Seguir les indicacions del personal dels equipaments esportius de titularitat municipal.
- Mantenir una conducta de respecte cap a les altres persones usuàries, espectadores i personal de les instal·lacions, així com cap als espais, equipaments i estris.
- Abonar les taxes o preus establerts, excepte els supòsits d'exempció, reducció o bonificació, d'acord al previst en la corresponent Ordenança Fiscal vigent i als acords que pugui adoptar l'òrgan municipal competent.
- Complir la legislació i reglamentació vigent en matèria de tabaquisme, begudes alcohòliques i substàncies estupefaents.
- Acreditar-se i mostrar els títols que permeten l'ús d'espais o serveis quan se'ls requereixi.
- Fer ús dels espais esportius amb reserva sense sots-arrendar, cedir, prestar aquest dret a terceres persones o entitats sense autorització expressa.
- En el cas d'activitats organitzades per persones jurídiques, aquestes hauran d'estar en possessió de les autoritzacions preceptives exigibles, així com de les assegurances d'accidents i responsabilitat civil per a aquestes activitats, i altres requisits establerts la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives, i al Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el seu reglament de desenvolupament.



Suggeriments, comentaris i queixes

- A les recepcions dels diferents equipaments esportius municipals.
- A les oficines de la Regidoria d'Esports.
- Correu electrònic a través de l'adreça: esports@elvendrell.net



Carta de Serveis

Festes

Presentació

COORDINACIÓ PROMOCIÓ D'ESDEVENIMENTS FESTIUS AL MUNICIPI.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

MARIONA FIGUERAS

TÈCNIC/S DEL SERVEI

MARTA MATEU RUIZ

Dades de contacte

ADREÇA: PLAÇA TÍVOLI NUM 5
TELÈFON/S: 977667379
A/E: mmateu@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: 08:00---15:00 hores

Relació de serveis que s'ofereixen

- Programació de festes locals.
- Coordinació amb altres àrees municipals (seguretat, neteja o mobilitat, etc...)
- Recolzament logístic i tècnic en relació a muntatge i desmuntatge d'escenaris, il·luminació i so.
- Gestió de contractació d'activitats
- Publicitat i difusió de les festes (cartells, xarxes socials etc..)
- Coordinació i sol·licitud d'infraestructures.
- Gestió del pressupost, administració de les partides assignades.
- Supervisió del desenvolupament dels esdeveniments per un bon funcionament dels mateixos.



- Coordinació amb la Policia Local i Protecció civil.

Compromisos

- Planificació i organització eficients. Garantir un calendari festiu d'activitats, diferents.
- Seguretat de l'esdeveniment. Complir la normativa de seguretat vigent.
- Accessibilitat e inclusió.
- Sostenibilitat
- Difusió i promoció- Promocionar els esdeveniments per diferents vies, xarxes socials, web etc..
- Participació a l'esdeveniment: Fer festes en les que tothom hi pugui participar.
- Equilibri pressupostari (Garantir una qualitat comtemplant el cost més reduït)

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DEURES

- Fer un bon ús de les infraestructures municipals
- Respectar les mesures de sostenibilitat de l'esdeveniment.
- Responsabilitat en el consum d'alcohol
- Gaudir de les festes sense causar molèsties a la resta de ciutadans
- Respectar horaris.

DRETS

- Que hi hagi esdeveniments per tots els públics.
- Que siguin accessibles per a tothom
- Accedir a els espais festius en igualtat de condicions.
- Obtenir resposta ràpida en peticions, queixes o requeriments.

Suggeriments, comentaris i queixes

- En persona a l'oficina de Festes
- Mitjançant instància per registre telemàtic.
- Mitjançant formulari de contacte de la web municipal
- Via telefònica
- Per correu elèctronic del departament
- Xarxes socials



Carta de Serveis

Regidoria de Fires

Presentació

Organització d'activitats firals i esdeveniments en relació amb el teixit comercial del nostre municipi

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Christian Soriano Garcia

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Sandra Garcia Carcelén

Dades de contacte

ADREÇA: c/ Nord, 11 (1r pis – Espai del Tívoli) 43700 El Vendrell
TELÈFON/S: Telèfon: 977 16 64 59
A/E: fires@elvendrell.net
WEB: <https://elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/fires>
HORARI: Horari d'atenció al pública: de dilluns a divendres, de 10 h a 14 h

Relació de serveis que s'ofereixen

La Regidoria de Fires de l'Ajuntament del Vendrell té com a objectiu organitzar, coordinar i vetllar pel bon desenvolupament de les activitats firals i esdeveniments en relació amb el teixit comercial del nostre municipi.

Serveis oferts:

- Organització de fires. Des del disseny i la coordinació de festes gastronòmiques més tradicionals -com ara la Xatonada Popular- que se celebra des del 1987, passant per la fira Turismar fins a la Fira de Santa Teresa, que està documentada des del 1843 amb l'objectiu de fomentar la dinamització econòmica i social del municipi i ser un referent firal comarcal.



- Coordinació amb expositors, entitats i/o associacions i altres agents dinamitzadors de fires a fi de garantir una oferta firal variada, de qualitat i de contingut.
- Suport logístic i tècnic als expositors i principals agents dinamitzadors de les fires.
- Gestió d'espais per a fires i esdeveniments que impliquen la coordinació amb l'associació de comerciants o principals organitzadors gastronòmics vendrellencs. En aquest sentit, assegurem la reserva i la distribució d'espais públics mirant de no destorbar el veïnat.
- Assessorament en normativa i permisos. Facilem tota la informació sobre els requisits normatius per a la realització de fires i fires-mercat, així com la gestió de permisos i autoritzacions.

Compromisos

La Regidoria de Fires es compromet a garantir els compromisos següents de qualitat en l'atenció a la ciutadania i organitzadors d'esdeveniments:

- Assegurar la qualitat en l'organització de les activitats firals.
- Promoure la participació de producte i productor local i d'empreses locals.
- Vetllar pel respecte als valors de sostenibilitat i inclusió.
- Millorar contínuament els serveis en base als suggeriments i les necessitats de les persones usuàries.
- Assistir els usuaris i els expositors en tràmits administratius relacionats amb les activitats firals a través de la tramitació de permisos i autoritzacions ja sigui a través de les oficines d'atenció al ciutadà o bé a través del web municipal o, finalment, presencialment a l'oficina.
- Garantir la transparència i la comunicació efectiva amb els usuaris, visitants i expositors. En aquest sentit, l'accés públic a la informació sobre la celebració de les diferents activitats firals estarà publicat al web municipal de l'Ajuntament del Vendrell -www.elvendrell.net-.
- Resolució de dubtes. Per a qualsevol consulta o incidència, els ciutadans poden contactar amb la Regidoria de Fires per correu electrònic, telèfon o personalment.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

- Accés lliure i no discriminatori. Totes les persones tenen dret a accedir a les fires que s'organitzen des de l'Ajuntament del Vendrell sense discriminació per raó de gènere, origen, religió, edat o qualsevol altra condició.



- Benestar. Les persones usuàries de les activitats firals tenen dret a gaudir d'un entorn segur i adequat per al desenvolupament de les activitats firals.
- Informació transparent. Accés a la informació de manera detallada sobre horaris, ubicacions i plànols, accés a aparcament i reserves per a vehicles autoritzats, activitats, programes i programes d'actes i serveis oferts a cada esdeveniment firal.
- Atenció respectuosa. Dret a rebre un tracte respectuós i professional per part de l'organització i dels expositors.
- Espais inclusius. Dret a espais accessibles per a persones amb diversitat funcional i persones amb sensibilitat.
- Reclamacions i suggeriments. Possibilitat de presentar queixes o suggeriments de millora dels serveis firals.

DEURES

- Respectar la normativa. Complir la normativa establerta per a l'organització i el funcionament de les activitats firals.
- Ús adequat dels espais. Mantenir nets i ordenats els espais públics, així com respectar el mobiliari i l'equipament urbà.
- Convivència i civisme. Respectar els altres usuaris i visitants, expositors, personal organitzadors i personal de suport firal.
- Prohibició d'actes vandàlics. Evitar conductes que pertorbin el bon desenvolupament de l'esdeveniment o que causin danys materials.
- Col·laboració amb la seguretat i la protecció civil. Seguir les indicacions del personal de seguretat i protecció civil i informar sobre possibles incidents o situacions de perill o de risc.

Suggeriments, comentaris i queixes

Es poden adreçar suggeriments, comentaris i queixes al servei mitjançant instància genèrica al web de l'Ajuntament -www.elvendrell.net-, contactant amb la regidoria de Fires per correu electrònic (fires@elvendrell.net), al telèfon 977 16 64 59 o presencialment a l'oficina situada al c/ Nord, 11 (1r pis – Espai del Tívoli) de dilluns a divendres, de 10 h a 14 h.



Carta de Serveis

Gestió de residus

Presentació

Tot i que l'Ajuntament del Vendrell té delegades algunes de les seves competències en gestió de residus al Consell Comarcal del Baix Penedès, ha mantingut aquest servei dins l'estructura municipal a fi de vetllar pel compliment de la normativa en matèria de gestió de residus, així com per que es dugui a tot el terme municipal una recollida i gestió de residus de qualitat, fomentant la reducció, la reutilització i el reciclatge dels residus i contribuint així a la millora del medi ambient i de la qualitat de vida de la ciutadania.

Des del servei de residus, es dissenyen i/o supervisen les actuacions relacionades amb la gestió de residus al municipi, a més d'assessorar i informar als altres serveis del municipi i a la ciutadania en aquest àmbit de gestió.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Núria Rovira Costas

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Helena Saura Grau

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1

TELÈFON/S: 977166453

A/E: serveisambientals@elvendrell.net

WEB: www.elvendrell.net

HORARI: Atenció al públic de dilluns a divendres de 9 a 14:00h



Relació de serveis que s'ofereixen

Dins l'Àrea de Gestió de residus hi ha compresos els serveis relacionats a continuació:

- Recollida de residus domèstics (rebuig, matèria orgànica, paper i cartró, envasos i vidre). A través de la recollida porta a porta o en contenidors tancats.
- Recollida de residus comercials assimilables a domèstics. A través de la recollida porta, prèvia sol·licitud.
- Recollida de voluminosos, prèvia sol·licitud.
- Recollida de fracció vegetal , prèvia sol·licitud.
- Recollida de tèxtil.
- Recollida d'oli vegetal domèstic.
- Recollida de residus a les deixalleries mòbils i a les deixalleries fixes comarcals.
- Recollida en mercats, actes i esdeveniments.
- Recollida d'abocaments incontrolats.
- Educació, sensibilització i comunicació ambiental en l'àmbit dels residus.
- Assessorament a la ciutadania en l'àmbit dels residus.
- Disseny i desenvolupament d'estratègies, plans, projectes, programes i altres serveis, en l'àmbit dels residus, enfocats a la reducció de la generació i el malbaratament, la reutilització i el reciclatge dels residus i el foment de l'economia circular.
- Atenció de queixes i resolució d'incidències.

Compromisos

Compromís: Assolir els objectius europeus en recollida selectiva al municipi.

Indicador 1: Dades de recollida selectiva anuals .

Indicador 2: Evolució de les dades de recollida selectiva anuals i la seva comparativa amb els objectius europeus.

Compromís: Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.

Indicador 1: Nombre anual de queixes rebudes

Indicador 2: Evolució positiva del nombre de queixes rebudes

Compromís: Gestionar les incidències relacionades amb el servei en un màxim de 48 hores.

Indicador 1: Mitjana del temps de gestió de les incidències del servei a través de l'APP municipal de gestió d'incidències.



Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

Els usuaris i usuàries del servei tenen dret a:

- Tenir accés al servei de recollida de residus municipal.
- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- Poder escollir, entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals així com presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament i conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.
- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.

DEURES

- Separar les diferents fraccions en origen i dipositar-les/l-liurar-les en els corresponents elements de contenció de les fraccions d'acord amb la modalitat de gestió que s'apliqui en el nucli de població on estigui ubicat l'habitatge/establiment.
- Dipositar els residus i lliurar-los en les condicions, lloc i horari establert en funció del tipus de fracció.
- Els usuaris estan obligats a presentar els residus en condicions que no produeixin abocaments mentre es realitza l'operació de càrrega, que puguin causar molèsties o ser un focus d'infeccions o plagues. Si per incompliment d'aquest deure es vessen a la via pública, l'usuari n'és el responsable i de la seva neteja.
- Fer un bon ús del servei i complir la normativa de referència.
- Prendre consciència i col·laborar en el manteniment i conservació del medi ambient tot procurant adoptar una conducta que tendeixi a reduir la generació de residus.



- Col·laborar en la consecució dels objectius municipals en matèria de prevenció i reciclatge de residus.

Suggeriments, comentaris i queixes

Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon, per correu electrònic i l'APP Cuidem El Vendrell.



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Gestió Tributària

Presentació

Gestió de la recaptació dels tributs municipals

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Regidor d'Hisenda i Alcalde

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Oscar Papiol Sierra

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1
TELÈFON/S: 977166400
A/E: opapiol@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: 8:00 - 14:00

Relació de serveis que s'ofereixen

- L'elaboració i l'actualització dels padrons de contribuents.
- La gestió dels processos de liquidació i regularització de tributs municipals.
- L'atenció a la ciutadania per resoldre dubtes i gestionar reclamacions.

Compromisos

- Digitalització: La necessitat de modernitzar els processos administratius i adaptar-los a un entorn digital per facilitar l'accés a la informació i la realització de tràmits.



- **Transparència:** Tot i que s'ha avançat, la percepció de l'opacitat en la gestió de recursos encara persisteix i genera desconfiança entre la ciutadania.
- **Capacitació del Personal:** Mantenir l'equip format a les noves normatives i eines tecnològiques és fonamental per millorar l'eficiència del servei.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Dret a rebre la informació relativa als procediments administratius en matèria tributària en el qual sigui interessat.

Deure de satisfer els pagaments que li corresponguin en els terminis establerts en la normativa tributària.

Suggeriments, comentaris i queixes

al correu electrònic rendes@elvendrell.net



Carta de Serveis

Intervenció

Presentació

Serveis econòmics i intervenció

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Baltasar Santos, Kenneth Martínez

TÈCNIC/S DEL SERVEI

COBOS GARCIA, VIRGINIA / MORERA DALMAU, JOSEP / PEREZ MARTINEZ, INES / SOLE ROVIRA, MONICA / ZATO GRANADA, EDUARDO

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1, 43700 El Vendrell
TELÈFON/S: 977 16 64 00
A/E: intervencio@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/>
HORARI: 8:00h a 15:00h

Relació de serveis que s'ofereixen

Funció de comptabilitat, control i fiscalització interna de la gestió econòmic-financera i pressupostària.

Compromisos

El servei orienta la seva actuació al compliment de les funcions i requeriments establerts per la legislació vigent, i en particular pel Reial decret 128/2018, de 16 de març, pel qual es regula el règim jurídic dels funcionaris d'Administració local amb habilitació de caràcter



El Vendrell
Ajuntament

nacional, així com pel Reial decret 424/2017, de 28 d'abril, pel qual es regula el règim jurídic del control intern a les entitats del sector públic local.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Es tracta d'un servei intern.

Suggeriments, comentaris i queixes

Mitjançant correu electrònic: intervencio@elvendrell.net



Carta de Serveis

L'EINA, Servei d'ocupació i Espai empresarial

Presentació

La Regidoria d'Ocupació, a través de L'Eina, treballa decididament per contribuir a la millora de les condicions econòmiques i laborals de la vila fomentant la creació d'ocupació i estimulant l'emprenedoria empresarial.

La Regidoria d'Ocupació, mitjançant L'Eina Servei d'Ocupació, té el ferm propòsit d'impulsar mesures pel desenvolupament de les persones en el sector laboral, organitzant cursos de formació per millorar i ampliar les oportunitats d'inserció. També disposa del servei d'orientació que assessora les persones, de manera individualitzada, per millorar la seva ocupabilitat i el desenvolupament professional. A través de la borsa de treball, es posen en contacte les ofertes i demandes de feina amb l'objectiu d'actuar com a intermediaris. L'Eina dissenya programes per fomentar la igualtat d'oportunitats en aquells col·lectius que presenten dificultats especials.

L'Eina Espai Empresarial assessora, forma i impulsa les persones emprenedores en programes que estimulen l'auto ocupabilitat, i dona una empenta als nous projectes amb el viver d'empreses, espais de coworking i la domiciliació empresarial, sense oblidar el suport necessari a les empreses ja madures amb programes d'assessorament especialitzat i cooperació per a la seva promoció, creixement, exploració de noves oportunitats o la resistència davant els moments de dificultats. També es treballa per a fomentar la cultura emprenedora entre els joves.

Amb aquest suport al món empresarial, L'Eina col·labora per la reactivació econòmica de la vila en els sectors: serveis, comerç i turisme, com a via per a la creació de llocs de treball, que ens han de permetre eliminar les desigualtats econòmiques i recuperar la cohesió social. Per altra banda, volem assolir també entre els reptes de futur la captació de nous sectors econòmics com la indústria i la logística, que diversifiquin i donin més sostenibilitat a l'economia i ocupació local i comarcal.

Des de la Regidoria d'Ocupació de l'Ajuntament del Vendrell tenim el ferm compromís d'incrementar les oportunitats laborals de la ciutadania, i contribuir a la millora del desenvolupament socioeconòmic del nostre territori.



RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Kenneth Martínez

Alex Barrera

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Ester Cañís

Eva Gracia

Rebeca Martí

Laura Vila

Cristina Caballero

Jordina Fort

Esther Medina

Victor Garcia

Judith Martínez

Eva de Tovar

Dades de contacte

ADREÇA: c/ Camí Reial, 13-17 43700 El Vendrell (L'EINA, Edifici Camí Reial)
Av. de les Escoles, s/n 43700 El Vendrell (L'EINA Escola de formació)
Av. del Balneari, 3 43880 Coma-ruga (Edifici Tabaris)

TELÈFON/S: 900338833

A/E: leina@leina.org

WEB: www.leina.org

HORARI: De dilluns a divendres de 8h a 15h

Relació de serveis que s'ofereixen

SERVEI D'OCUPACIÓ

- Orientació laboral
- Formació ocupacional
- Borsa de Treball



- Programes ocupacionals adequats a diferents perfils professionals (30+, orienta, Treball a les Comarques, ocupació juvenil, Casa d'Oficis, entre d'altres)

ESPAI EMPRESARIAL

- Informació cap a la creació d'empreses
- Assessorament empresarial
- Formació empresarial
- Foment de la cultura emprenedora
- Allotjament empresarial (viver d'empreses i coworking)
- Organització d'actes i jornades empresarials per donar a conèixer novetats i fomentar el networking

Compromisos

SERVEI D'OCUPACIÓ

- COMPROMISOS
 - Proporcionarem oportunitats de formació ajustades al perfil i objectius de les persones usuàries, amb l'objectiu de millorar les seves competències professionals.
 - Les nostres accions formatives estaran orientades a les necessitats del mercat laboral i, quan sigui necessari, s'adequaran als requisits dels certificats de professionalitat i itineraris professionals.
 - Organitzarem sessions informatives per donar a conèixer tots els cursos de formació ocupacional.
 - Totes les accions formatives de l'EINA seran avaluades pels participants. Ens comprometem a obtenir una puntuació mitjana superior a 2,5 en una escala de 0 (gens satisfet) a 3 (molt satisfet).
 - L'EINA és un centre acreditat per a l'obtenció de la certificació ACTIC (Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació).
 - L'assessorament i l'orientació que oferim seran sempre personalitzats, amb tutories de seguiment per fer un acompanyament efectiu de cada persona.
 - En el servei d'orientació, garantim que la primera entrevista es realitzarà en un termini màxim de 15 dies.
 - En el servei de borsa de treball, publicarem i difondrem totes les ofertes que rebem, i proposarem candidats que compleixin el perfil sol·licitat per l'empresa.
 - Ens assegurarem que totes les nostres instal·lacions siguin adaptades i completament accessibles per a tothom.
 - Ampliarem les aules disponibles i millorarem la infraestructura per oferir un servei de més qualitat.



El Vendrell

Ajuntament

- Reforçarem la comunicació amb els usuaris mitjançant la posada en marxa d'una aplicació mòbil dels serveis de l'EINA.
 - Posem a disposició un telèfon gratuït perquè qualsevol persona interessada pugui contactar fàcilment amb nosaltres.
 - Respondrem totes les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 15 dies.
- INDICADORS
 - Nombre de persones usuàries ateses
 - Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris
 - Nombre de queixes i propostes rebudes. % d'elles contestat en el termini de 15 dies
 - Nombre de persones que han rebut orientació laboral. % de primeres entrevistes efectuades dins del termini de 15 dies
 - Nombre d'ofertes de treball intermediades. % d'ofertes cobertes.
 - Nombre d'activitats formatives organitzades i de persones formades. Puntuació mitjana dels cursos de l'Eina.

ESPai EMPRESARIAL

- COMPROMISOS
 - Oferim serveis professionals i personalitzats, adaptats a les necessitats de cada moment i entorn.
 - Cada mes organitzem sessions informatives sobre els serveis de l'Espai Empresarial, adreçades als nous usuaris.
 - Les persones emprenedores podran iniciar el procés d'acompanyament i assessorament amb l'EINA en un termini màxim d'una setmana, sempre que disposin de disponibilitat.
 - Al llarg de l'any, programem trobades, jornades i esdeveniments de relació i cooperació empresarial, com ara afterworks i sessions de networking sobre temes d'interès empresarial.
 - Difonem, gestionem i fem seguiment de les ofertes de feina canalitzades a través de la Borsa de Treball de l'EINA, en coordinació amb les empreses promotores.
 - Garantim la confidencialitat de tota la informació obtinguda en l'exercici de la nostra tasca.
 - Els serveis d'informació, assessorament i acompanyament són completament gratuïts per als usuaris.
 - Ens comprometem a oferir informació sempre actualitzada i precisa.
 - Contactarem amb totes les noves activitats econòmiques que es posin en marxa al Vendrell i de les quals en tinguem constància, per tal d'oferir els nostres serveis.



El Vendrell Ajuntament

- Avaluarem i donarem resposta a les sol·licituds d'allotjament al Viver d'empreses de forma trimestral.
 - Facilitarem informes d'assistència a les persones que hagin completat com a mínim el 70% de les sessions de cada activitat formativa.
 - Totes les accions formatives de l'EINA seran avaluades pels participants, i ens comprometem a obtenir una puntuació mitjana superior a 2,5 en una escala de 0 (gens satisfet) a 3 (molt satisfet).
 - Ens assegurem que totes les nostres instal·lacions siguin accessibles i adaptades per a tothom.
 - Ampliarem els serveis d'informació, assessorament i coworking als barris marítims del Vendrell, concretament a l'edifici Tabaris.
 - Garantim una comunicació fluida amb els usuaris mitjançant una nova aplicació mòbil dels serveis de l'EINA.
 - Posem a disposició dels interessats un telèfon gratuït per facilitar el contacte amb nosaltres.
 - Respondrem totes les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.
- **INDICADORS**
 - Número de persones usuàries ateses.
 - Número de visites a empreses fetes
 - Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris/es
 - Número de persones que han rebut assessorament empresarial
 - Número de plans d'empresa o models de negoci assessorats. Empreses creades amb el suport de l'EINA
 - % d'ocupació del Viver d'Empreses i coworking.
 - Número d'ofertes de treball intermediades. % d'ofertes cobertes.
 - Número d'activitats formatives organitzades i de persones formades. Puntuació mitjana dels cursos de l'Eina.
 - Nombre de trobades de relació i cooperació empresarial organitzades

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

- Rebre un tracte imparcial, directe, personalitzat, diligent i respectuós, que preservi la intimitat personal i la confidencialitat dels assumptes que l'EINA conegui per raó de la seva activitat.
- Obtenir informació i orientació sobre les actuacions i/o serveis de l'EINA, i beneficiar-se'n sempre que es compleixin els requisits establerts.
- Identificar els treballadors de l'EINA que us atenen.
- Formular queixes, suggeriments i/o agraïments.



- Sol·licitar que l'EINA apliqui les normes reguladores dels drets dels ciutadans reconegudes per la Llei de Procediment Administratiu i la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

OBLIGACIONS

- Puntualitat: Cal ser puntual. Si arribeu tard, podeu perjudicar altres usuaris i dificultar una atenció adequada.
- Respecte: Tracteu amb consideració els professionals de l'EINA, que estan al vostre servei i sempre s'esforcen per ajudar-vos, així com la resta d'usuaris del servei.
- Cura de les instal·lacions: Mantingueu en bon estat les aules, espais, ordinadors i altres recursos. Aquests materials són de tots i tenen un cost elevat.
- Comunicació: Si decidiu deixar de participar en una activitat o servei (com ara un curs o un procés de selecció) o no podeu assistir a una entrevista programada, informeu-ho a l'EINA amb la màxima antelació possible. Això evita perjudicis tant per a l'entitat com per a altres usuaris.
- Informació de contacte: Si ens proporcioneu dades de contacte i àrees d'interès amb el vostre consentiment, us mantindrem informats de les activitats i serveis mitjançant correus electrònics o l'App de l'EINA.
- Documentació: Quan vingueu a les nostres instal·lacions, porteu sempre el DNI o passaport. Si actueu en nom d'una empresa, assegureu-vos de portar la documentació necessària.
- Reserva prèvia: Per accedir a determinats serveis, com les sessions d'orientació o assessorament, és imprescindible concertar cita prèvia.
- Compliment del Pla de Treball: Per garantir un assessorament efectiu, els nous emprenedors han de complir amb el Pla de Treball proposat. Si decidiu interrompre l'assessorament, notifiqueu-ho el més aviat possible.
- Informació sobre noves empreses: En cas de crear una nova empresa, informeu els tècnics de l'EINA perquè us puguin assessorar sobre els serveis disponibles per a empreses.
- Compliment del Reglament: Les empreses allotjades al Viver de l'EINA han de complir les obligacions establertes al Reglament, amb especial atenció a les normes de convivència i urbanitat.

Suggeriments, comentaris i queixes

<https://leina.org/wp/contacte/>

leina@leina.org

Presencialment



Carta de Serveis

Medi ambient

Presentació

El servei de Medi Ambient, té la funció de gestionar les competències municipals en matèria de medi natural, biodiversitat i control de plagues, prevenció d'incendis, sostenibilitat, canvi climàtic i educació ambiental.

El principal objectiu és el de vetllar per la qualitat ambiental i orientar el municipi cap al desenvolupament sostenible i l'adaptació al canvi climàtic segons les línies estratègiques i les accions proposades a l'Agenda 2030.

Treballem per mantenir els espais naturals i la seva biodiversitat, des d'una perspectiva de gestió sostenible i compaginació amb el seu ús públic, i desenvolupar actuacions de prevenció i adaptació al canvi climàtic.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Núria Rovira Costas

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Helena Saura Grau

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1

TELÈFON/S: 977166445

A/E: mediambient@elvendrell.net

WEB: www.elvendrell.net

HORARI: Atenció al públic de dilluns a divendres de 9 a 14:00h



Relació de serveis que s'ofereixen

Els serveis que s'ofereixen s'agrupen en 3 blocs que inclouen la gestió del medi natural, la biodiversitat i el control de plagues i vectors ambientals, la sostenibilitat i la sensibilització ambiental.

GESTIÓ DEL MEDI NATURAL

- Gestionar el manteniment i neteja d'espais naturals especialment camins municipals, rieres i torrents.
- Realitzar actuacions de prevenció d'incendis forestals.
- Gestionar les àrees recreatives i els horts municipals.
- Gestionar l'espai natural de Les Madrigueres.
- Tramitació de permisos de crema.

BIODIVERSITAT I CONTROL DE PLAGUES

- Realitzar el control integrat de plagues, principalment rosegadors, paneroles, mosquit tigre, vespes, coloms i cotorres.
- Realitzar el control de fauna salvatge, especialment els senglars, i seguiment de l'activitat de caça.
- Promoure i protegir la biodiversitat al municipi (protecció del corriol camanegre, la tortuga babaua...).

VECTORS AMBIENTALS, SOSTENIBILITAT I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

- Disseny i execució de projectes, programes i plans de sostenibilitat i adaptació al canvi climàtic
- Dissenyar i executar actuacions accions d'educació i comunicació ambiental
- Treballar per la incorporació dels criteris ambientals en totes les actuacions vinculades a la gestió municipal
- Suport econòmic en projectes singulars i iniciatives a favor del medi ambient, a través de subvencions a entitats ambientals.
- Informació, assessorament, recepció i derivació d'incidències, suggeriments, queixes i propostes

Compromisos

GESTIÓ DEL MEDI NATURAL

Compromís: Conservar el medi natural realitzant desbrossades selectives i neteges de residus periòdiques amb freqüència mínima anual a tots els espais, trams urbans de rieres i torrents i la xarxa de camins municipals.

Indicador 1: Nombre d'actuacions de neteja i desbrossaments realitzats.



Indicador 2: Nombre anual de queixes rebudes

Indicador 3: Evolució positiva del nombre de queixes rebudes

Compromís: Executar el pla de prevenció d'incendis municipal.

Indicador 1: Nombre anual d'actuacions realitzades.

Indicador 2: Nombre anual d'hectàrees on s'han dut a terme actuacions de prevenció d'incendis.

Indicador 3: Evolució positiva del nombre de queixes rebudes.

BIODIVERSITAT I CONTROL DE PLAGUES

Compromís: Dur a terme actuacions preventives per al control integrat de plagues.

Indicador 1: Nombre d'actuacions anuals.

Indicador 2: Nombre anual de queixes rebudes

Indicador 3: Evolució positiva del nombre de queixes rebudes

Compromís: Temps de resposta d'un màxim de 72 h en les incidències per la presència de plagues.

Indicador 1: Mitjana del temps de resposta

Compromís: Dur a terme dues actuacions anuals per al control de fauna salvatge.

Indicador 1: Nombre d'actuacions anuals.

Compromís: Dur a terme dues actuacions anuals de promoció i protecció de biodiversitat al municipi.

Indicador 1: Nombre d'actuacions anuals.

VECTORS AMBIENTALS, SOSTENIBILITAT I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

Compromís: Augmentar la qualitat de vida, millorar l'entorn i treballar perquè el municipi esdevingui més resilient i adaptat al canvi climàtic.

Indicador 1: Nombre anual de projectes, plans i programes amb caire ambiental dissenyats i/o executats.

Compromís: Potenciar i millorar els espais verds i blaus del municipi i la relació de la ciutadania amb aquests espais.

Indicador 1: Nombre d'actuacions de renaturalització i actuacions de millora realitzades.

Indicador 2: Nombre de camins o rutes senyalitzades.

Compromís: Dissenyar, i executar i/o col·laborar en actuacions d'educació i comunicació ambiental

Indicador 1: Nombre d'actuacions d'educació i comunicació ambiental.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

Els usuaris i usuàries del servei tenen dret a:



- Viure en un municipi respectuós amb el medi ambient, amb una bona qualitat de vida, resilient, sostenible, net i lliure de contaminació.
- Accedir i gaudir dels espais verds i blaus i de la xarxa de camins municipals.
- Disposar dels serveis públics i d'una bona administració municipal.
- Ser informats.
- Fer tràmits administratius.
- Presentar queixes, suggeriments i reclamacions vinculades amb el servei.

DEURES

- Els usuaris i usuàries del servei tenen el deure de:
- Mantenir la qualitat del medi ambient fent un ús responsable de l'entorn natural i els recursos al seu abast.
- Mantenir i respectar la natura, l'espai públic i la convivència entre les persones i el seu entorn.
- Facilitar al màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans que s'ofereixen a la ciutadania.
- No dur a terme accions que fomentin el risc d'incendi, l'aparició de plagues, la pèrdua de biodiversitat i l'augment de la contaminació al municipi.

Suggeriments, comentaris i queixes

Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon, per correu electrònic i l'APP Cuidem El Vendrell.



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Museu Deu

Presentació

Equipament cultural museístic- Col·lecció d'obres d'art

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

President de la Fundació - Alcalde - Sr. Kenneth Martínez Molina

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Directora del Patronat - Sra. Nuría Payán González

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Nova, 6 - 43700 EL VENDRELL
TELÈFON/S: 977666308
A/E: museudeu@elvendrell.net
WEB: <https://museudeuelvendrell.blogspot.com/>
HORARI: Horari d'hivern:
De dimarts a divendres de 10-14h / 17-19h
Dissabte d'11-14h / 17-19h
Diumenges i festius d'11-14h
Dilluns tancat
Horari d'estiu (juliol i agost) :
De dimarts a divendres de 10-14h / 18-20h
Dissabte d'11-14h / 18-20h
Diumenges i festiu



Relació de serveis que s'ofereixen

- Exposició permanent (col·lecció d'obres d'art diversa que contempla pintura i escultura catalana de finals del segle XIX i segle XX; talles religioses; catifes orientals, vidre bufat, ceràmica contemporània, etc).
- Exposicions temporals.
- Activitats:
 - Activitats pedagògiques pels centres educatius.
 - Visites guiades.
 - Activitats infantils i familiars.
 - Tallers i jocs.
 - Conferències, xerrades i actes públics.
 - Rutes patrimonials per la ciutat.
- Lloguer i cessió d'espais.

Compromisos

- Organitzar un mínim de dues exposicions temporals l'any (una sobre els artistes que s'expliquen a les escoles i que els infants representen amb els seus dibuixos. I l'altre de temàtiques diverses relacionades amb l'art i les realitats socials.)
- Comunicar les activitats programades amb 30 dies d'antelació com a màxim.
- Resoldre les peticions de visites col·lectives al museu en el termini màxim de 5 dies
- Respondre les peticions de préstec temporal d'obres per a exposicions temporals en un termini no superior a 15 dies i resoldre-les en el termini màxim de dos mesos.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Drets del ciutadà:

- A ser atesos amb respecte, tracte correcte i puntualitat.
- A ser informats dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions relatives al funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents.

Deures del ciutadà:

- Respectar les instal·lacions i fer-ne un bon ús.
- Respectar i acomplir les normatives establertes per als préstecs temporals.
- Respectar i acomplir la normativa per a la realització de reportatges fotogràfics i filmacions.



Suggeriments, comentaris i queixes

- Presencialment a les oficines o mostrador del museu.
- Telefònicament.
- A través de correu electrònic.
- Telemàticament a la web/blog , en l'apartat "Bústia de suggeriments".



Carta de Serveis

Neteja Viària

Presentació

Aquest servei és l'encarregat de dissenyar i supervisar les prestacions de la neteja viària a la via pública, les quals s'ofereixen a través d'una empresa especialitzada, mitjançant un contracte de serveis, amb la finalitat de garantir el correcte estat de neteja i salubritat del municipi.

Es consideren com a via pública i, per tant, de responsabilitat de neteja municipal, els passeigs, les avingudes, els carrers, els passatges públics, les places, les voreres, els parcs, jardins i les zones verdes, els escocells, les zones terroses públiques, els ponts, els túnels per a vianants, els passos elevats i subterranis, els aparcaments de titularitat pública i gestió directa i aquells de titularitat privada dels quals l'Ajuntament en faci un ús públic, les zones reservades als animals domèstics i altres béns de propietat municipal destinats directament a l'ús comú general dels ciutadans i de les ciutadanes. S'exceptuen, pel seu caràcter no públic, les urbanitzacions privades, els passatges, els patis interiors, els solars particulars, les galeries comercials i similars, el manteniment d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic dels quals correspon a particulars, sigui la propietat única, compartida o en règim de propietat horitzontal. No obstant això, l'Ajuntament exercirà el control de la neteja, la salubritat, la seguretat i l'ornat públic d'aquests elements.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Jesús Jerónimo Merino Iglesias

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Abel Menéndez del Val i Helena Saura Grau

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1
TELÈFON/S: 977166453
A/E: serveisambientals@elvendrell.net



WEB: www.elvendrell.net

HORARI: Atenció al públic de dilluns a divendres de 9 a 14:00h

Relació de serveis que s'ofereixen

La neteja viària comprèn els serveis i espais assenyalats en l'article següent:

- Neteja de voreres, vorades, calçades i zones pavimentades, mitjançant mitjans manuals i mecànics.
- Neteja de les zones pavimentades de les places públiques, mitjançant mitjans manuals i mecànics.
- Neteja i retirada de residus dels espais destinats a parcs i jardins, jocs infantils i zones reservades als animals domèstics.
- Neteja dels aparcaments de titularitat pública i gestió directa i aquells de titularitat privada dels quals l'Ajuntament en faci un ús públic: neteja en l'espai propi d'aparcament i també a les zones no pavimentades immediates de l'entorn, mitjançant mitjans manuals i mecànics; sempre i quan aquests no disposin d'una concessió privada o contracte administratiu que els obligui a la realització d'aquestes tasques.
- Neteja al voltant dels contenidors de recollida de totes les fraccions de residus municipals (resta, orgànica, selectiva, oli, tèxtil...).
- Neteja dels passos soterranis de tot el municipi.
- Neteja de botellades i de punts negres d'incivisme.
- Neteja i retirada de plàstics i residus domèstics de solars de propietat municipal.
- Buidat, manteniment i neteja de papereres i cendrers i de les seves ubicacions, així com la col·locació de les bosses de plàstic a les papereres per minimitzar que els residus caiguin al paviment. Caldrà retirar també els residus que puguin restar al voltant de les papereres.
- Retirada de fulles, excepte en els casos on des de l'Ajuntament s'indiqui al contrari per qüestions de gestió i coneixement de la biodiversitat i/o el lleure.
- Retirada d'herbes i matolls en voreres, calçades, rigoles, i en els espais pavimentats.
- Retirada d'herbes en escocells, excepte en els casos on des de l'Ajuntament s'indiqui al contrari per qüestions de gestió de la biodiversitat.
- Neteja amb aigua a pressió dels elements i zones de l'espai públic que ho requereixin, mitjançant sabons, i/o líquids específics en funció de la matèria a netejar, i, en especial, en els barris on es realitza el Porta a Porta per la retirada de taques i acumulació de residus que puguin sorgir.
- Neteja amb aigua a pressió del mobiliari urbà instal·lat a la via pública, incloses les parades d'autobús.



- Neteja i desinfecció en espais exteriors de concurrència humana o altres necessitats similars que puguin sorgir arrel de situacions d'emergència sanitàries sobrevingudes.
- Retirada d'arrossegaments de terres que apareguin en zones pavimentades de l'espai públic.
- Retirada de pasquins, cartells, adhesius, graffitis, etc., del mobiliari urbà, senyalització i en façanes o parets d'edificis públics.
- Retirada d'animals morts a la via pública (segons protocol i normativa vigent).
- Escombrada i neteja general de la zona ocupada pels mercats setmanals i de fires ambulants diverses, així com les zones confrontades que puguin veure's afectades per les citades activitats.
- Recollida i tractament posterior adequat d'elements especials que es trobin a la via pública, com xeringues i d'altres residus de caire especial.
- Retirada de deixalles i assimilables abandonats a la via pública i que estiguin a l'abast dels operaris del servei.
- Batudes puntuals de neteja i retirada de plàstics en punts urbans específics d'alta concentració d'aquests residus, detectats i indicats per l'Ajuntament.
- Netejes d'emergència i/o desbordaments.
- Netejes d'esdeveniments festius que se celebrin en espais públics.
- Transport dels residus recollits fins al destí que determini l'Ajuntament, ja sigui aportats directament amb els vehicles del servei, a través de transferència en contenidors de la via pública de les fraccions Resta o Orgànica (en el cas de les fulles), o en contenidors específics de gran capacitat.

Compromisos

Compromís: Obtenir una mitjana igual o superior a 5 punts, en el control de qualitat del servei.

Indicador 1: Resultat obtingut en el control de qualitat mensual

Indicador 2: Evolució del resultat del control de qualitat

Compromís: Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.

Indicador 1: Nombre anual de queixes rebudes

Indicador 2: Evolució positiva del nombre de queixes rebudes

Compromís: Gestionar les incidències relacionades amb el servei en un màxim de 48 hores.

Indicador 1: Mitjana del temps de gestió de les incidències del servei a través de l'APP municipal de gestió d'incidències.



Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

Els usuaris i usuàries del servei tenen dret a:

- Rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- Poder escollir, entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.
- Uns serveis públics de qualitat.

DEURES

Segons l'article 15 del reglament regulador del servei de neteja viària, les obligacions dels usuaris del servei son:

- Totes les persones que romanen al terme municipal del Vendrell tenen l'obligació d'evitar i prevenir l'embrutiment del municipi en general i els espais públics en particular.
- És obligació dels particulars la neteja i conservació dels espais de caràcter privat, tals com els passatges privats, patis interiors, solars i terrenys de titularitat privada o d'altres administracions o entitats públiques, galeries comercials, zones verdes privades i similars, aparcaments de superfície i altres espais inherents als establiments comercials, sigui quin sigui el seu títol dominical o de possessió, o el règim de propietat o possessió amb que s'ostentin. Els hauran de conservar en condicions adequades d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic, per la qual cosa hauran de mantenir-los lliures de deixalles, residus, herbes, etc.



- Correspon també als particulars la neteja d'espais públics embrutats per elements de la propietat privada com arbres, plantes, restes de poda o altres.
- És obligació dels propietaris, llogaters o qualsevol persona que resideixi al Vendrell, la retirada de les herbes existents en l'espai comprès entre la vorera i la façana de l'habitatge on viu, així com l'escombrat posterior de les restes que hagin pogut quedar producte de l'extracció.
- Així mateix, els propietaris de qualsevol classe de terreny han de complir amb els deures legals d'ús i manteniment del terreny, mitjançant la neteja periòdica, mantenirlos lliures de deixalles i en perfectes condicions de salubritat, conforme al que disposa la normativa vigent. La prescripció anterior inclou l'exigència de desratització, desinfecció i desinsectació.
- És també responsabilitat dels particulars la neteja dels terrenys que, tot i ser de propietat municipal, restin subjectes a un ús comú especial o a un ús privatiu per particulars o d'altres Administracions públiques o entitats públiques o privades, prèvies les oportunes llicències i concessions.
- Els productes de neteja i escombrada, tant de la via pública com de l'interior dels seus establiments, no poden abandonar-se al carrer, sinó que han de recollir-se en bosses i lliurar-los al servei de recollida en la forma i condicions establertes.
- En cas d'incompliment de les obligacions esmentades, l'Ajuntament pot procedir a l'execució subsidiària en els termes previstos a l'article 102 de la Llei Estatal 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, o norma que la substitueixi, sens perjudici d'exercir la potestat sancionadora que li reconeix aquest Reglament.

Suggeriments, comentaris i queixes

Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon, per correu electrònic i l'APP Cuidem El Vendrell.



Carta de Serveis

Oficina Local d'Habitatge

Presentació

Dins la Regidoria de Salut, Serveis Socials, Gent gran i Habitatge, el departament d'Habitatge té la missió d'acostar a la ciutadania del Vendrell les gestions i serveis relacionades amb l'habitatge, així com la d'incrementar el lloguer social i assequible mitjançant la disposició d'habitatges desocupats per destinar-los a aquesta finalitat.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Montserrat Martín Gibert

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Ara mateix, cap.

Dades de contacte

ADREÇA: Av. Jaume Carner, 1

TELÈFON/S: 977166799

A/E: infoborsahabitatge@elvendrell.net

WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/habitatge-cid-253>

HORARI: Dilluns a divendres de 9.30 a 14 hores i dilluns tarda de 16 a 18.30 hores.

Relació de serveis que s'ofereixen

- Atenció i assessorament al ciutadà en matèria d'habitatge i lloguer. Decret 75/2014, de 27 de maig pel qual s'aprova el Pla del dret a l'habitatge.
- Borsa d'habitatge: gestió immobiliària en matèria de lloguer social i mediació entre propietaris i llogaters (Xarxa de mediació pel Lloguer social). Decret 75/2014, de 27 de maig, pel qual s'aprova el Pla del dret a l'habitatge.



- Sol·licituds d'Inscripció, modificació i/o renovació en el Registre de sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial (HPO). Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.
- Servei d'atenció al ciutadà i de finestreta única de totes les gestions relacionades amb els HPO del municipi gestionats per l'Agència de l'habitatge de Catalunya. Decret 75/2014, de 27 de maig pel qual s'aprova el Pla del dret a l'habitatge.
- Sol·licitud de prestacions per al pagament del lloguer. Ordre MAH/402/2009, de 5 d'agost, per la qual es regulen les prestacions permanents per al pagament del lloguer, i resolució anual, per la qual s'estableix el procediment de control i verificació del compliment dels requisits per al manteniment o la pròrroga del dret a obtenir determinades prestacions de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Sol·licitud de subvencions per al pagament del lloguer. Resolucions periòdiques anuals, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de les subvencions per al pagament del lloguer i resolucions periòdiques anuals per les quals es fan públiques les convocatòries segons els diferents trams d'edat.
- Sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència especial. Resolució TER 4481/2023, de 21 de desembre, per la qual s'estableixen les condicions d'accés a les prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge, i el procediment per concedir-les.
- Ofideute: servei d'assessorament del deute hipotecari. Decret 75/2014, de 27 de maig pel qual s'aprova el Pla del dret a l'habitatge.

Compromisos

- Desenvolupar les obligacions recollides al conveni de col·laboració i d'encàrrec de gestió entre l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Ajuntament del Vendrell relatiu a l'Oficina local d'habitatge situada en aquest municipi.
- Desenvolupar les obligacions recollides al Conveni de col·laboració entre l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i l'Ajuntament del Vendrell relatiu al Programa de mediació per al Lloguer social d'habitatges.
- Informar i assessorar a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament de la Llei del Dret a l'habitatge i el Pla per al dret a l'habitatge.
- Trametre, pels canals telemàtics establerts, les sol·licituds i documents als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Gestionar tots els expedients d'ajuts i prestacions per al pagament del Lloguer sol·licitats en aquest municipi.
- Gestionar les sol·licituds referents al Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Catalunya de les persones empadronades al Vendrell.



- Assessorar en el deute hipotecari i altres problemàtiques de l'habitatge derivades de situacions d'emergència social.
- Gestionar les sol·licituds de mediació amb entitats financeres i grans tenidors d'habitatge, pel que fa a hipoteques i contractes de lloguer.
- Assessorar i acompanyar a la propietat, en els programes socials d'habitatge i en la mediació per al lloguer social i durant la vigència del contracte de lloguer.
- Assessorar a les persones sol·licitants d'habitatge, acompanyar en la cerca d'habitatge i també durant la vigència del contracte de lloguer.
- Mantenir un grau d'ocupació d'almenys el 95% de l'habitatge gestionat per la borsa de mediació.
- Realitzar les funcions de mediació, com és la mediació entre les persones propietàries i llogateres, el seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació.
- Pel que fa als instruments d'avaluació, les dades de càlculs dels indicadors s'obtenen a partir dels registres de les aplicacions que s'utilitzen per a la gestió, així com mitjançant la justificació anual dels convenis amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya on es detalla de forma exhaustiva, tota la gestió de l'Oficina local.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

- Drets generals davant de l'Administració:
Els drets i deures respecte de l'Administració estan recollits a la normativa bàsica general:
 - Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13,14 i 53)
 - Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Capítol I (art. 21 a 30).
 - Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Dret a la informació i a l'atenció:
 - Dret a una atenció adequada, a ser tractats amb respecte i consideració, sense discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
 - Dret a utilitzar les llengües oficials, català i castellà, i a ser atesos en la llengua que prefereixin.
 - Dret d'accés a la informació pública elaborada per l'Ajuntament del Vendrell en exercici de la seva activitat.
 - Dret d'accés als registres i arxius, d'acord amb el que estableixen les lleis.



- Dret a usar els mitjans electrònics disponibles i a ser assistits en cas de tenir-hi dificultats.
 - Dret a identificar la persona de l'Ajuntament del Vendrell que l'està atenent.
 - Dret a exigir responsabilitats a l'Ajuntament del Vendrell i a les seves autoritats quan així correspongui legalment.
 - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions, queixes, suggeriments i altres documents.
 - Dret a una informació veraç i de qualitat, actualitzada i organitzada de forma entenedora i accessible.
- Drets sobre la protecció de dades personals:
Tal com reconeix la Llei orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, tots els usuaris de l'Ajuntament del Vendrell tenen dret a la protecció, l'accés, la rectificació, la cancel·lació i l'oposició de les seves dades personals.
 - Dret a l'habitatge:
D'acord amb la normativa en matèria d'habitatge, especialment la Llei 18/2007, del dret a l'habitatge i els Plans pel dret a l'habitatge, l'Ajuntament del Vendrell, en col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i altres administracions i entitats vinculades al sector de l'habitatge, impulsa i gestiona les línies d'actuacions en defensa del dret ciutadà a accedir o mantenir un habitatge digne, adequat i accessible.

DEURES DELS USUARIS

Els usuaris dels serveis que presta l'Ajuntament del Vendrell tenen els deures següents:

- Actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics, així com a la resta d'usuaris.
- Facilitar informació veraç.
- Satisfer les taxes, si s'escau, o la renda i les repercussions corresponents pels serveis comunitaris i tributs dels habitatges llogats.
- Acreditar la seva identitat a petició del personal d'atenció.
- Els beneficiaris d'ajuts públics tenen el deure de comunicar a l'ens que ha dictat la resolució qualsevol canvi que es produeixi en les condicions que van determinar l'atorgament de l'ajut.

Els adjudicataris dels habitatges gestionats per la borsa d'habitatge han de destinar-los a la seva residència habitual i permanent i han de fer-ne un bon ús i conservació. Les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, els professionals per als quals es requereixi la col·legiació obligatòria, així com qualsevol representant d'ells, estan obligats a relacionar-se amb l'Ajuntament del Vendrell a través del mitjà electrònic que aquesta hagi habilitat.



Suggeriments, comentaris i queixes

Les reclamacions, queixes o suggeriments respecte del servei rebut es poden presentar amb un escrit, que es pot fer arribar pels mitjans següents:

- Per internet, adjuntant-lo a la instància genèrica que trobareu al web de la seu electrònica de l'Ajuntament del Vendrell.
- A la pròpia Oficina local d'habitatge o al SAC de l'Ajuntament del Vendrell.
- Per correu postal dirigit a l'Ajuntament del Vendrell Pl. Vella, 1.
- Als registres de qualsevol òrgan administratiu en el marc de la finestra única, segons la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- A les oficines de correus, amb sobre obert, mitjançant "correu administratiu" dirigit a l'Ajuntament del Vendrell.



Carta de Serveis

Participació Ciutadana

Presentació

Regidoria encarregada de mantenir la relació amb les associacions de veïns, de gestionar i mantenir el Registre Municipal d'Entitats, gestionar l'espai de contacte de la ciutadania amb el Consistori i la resta de regidories; i dissenyar i gestionar processos participatius diversos.

Participació Ciutadana també és l'encarregada d'organitzar la campanya de dinamització comercial i de coneixement del territori, COMPRA I DESCOBREIX CATALUNYA, organitzada per 30 ajuntaments de tot Catalunya. El Vendrell és l'ajuntament coordinador i director de la campanya i del conjunt de municipis, enguany per 15è any consecutiu.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Mariona Figueras Morales, regidora de Participació Ciutadana

Àlex Barrera de Haro, regidor de Comerç, cooresponsable de la campanya COMPRA I DESCOBREIX CATALUNYA

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Mònica Rucabado Ferrer

Dades de contacte

ADREÇA: Primera planta de l'Esplai de la Gent Gran del Tivoli, c/ del Nord, 5-11. El Vendrell
TELÈFON/S: 977 10 94 94
A/E: pciutadana@elvendrell.net
WEB: elvendrell.net
HORARI: de 9 a 15 hores



Relació de serveis que s'ofereixen

- Gestió i manteniment del Registre Municipal d'Entitats
- Gestió dels formularis de contacte del web municipal,
- Mantenir relacions amb les associacions de veïns i gestionar les seves peticions
- Gestió de processos participatius diversos engegats per la pròpia regidoria i/o per encàrrec d'altres regidories.
- Campanya de dinamització comercial i territorial, COMPRA I DESCOBREIX CATALUNYA

Compromisos

- Registre Municipal d'Entitats. Eina per a potenciar l'associacionisme i el coneixement del teixit social de la vila, i base de dades interna de l'Ajuntament. Actualment registrades 243 entitats
- Gestió dels formularis de contacte del web municipal. Donar resposta a les peticions, consultes, suggeriments i/o queixes que la ciutadania dirigeix al Consitori i a les diferents regidories. Durant el mes de gener de 2025, registrats 53 formularis, dels quals 25 s'han contestat, 24 no s'han contestat i 4 no cal contestar perquè son publicitat.
- Mantenir relacions amb les associacions de veïns i gestionar les seves peticions. Actualment en el municipi hi ha registrades 26 associacions de veïns
- Processos participatius diversos. Disseny, gestió, organització, desenvolupament, seguiment i retorn de processos engegats per la pròpia regidoria i/o encarregats per altres regidories. Actualment: Stolpersteine (projecte internacional en memòria a les víctimes del nazisme), Per Festa Major, puja al balcó, i Consell Territorial de la Mobilitat Urbana.
- Compra i descobreix Catalunya. Per la fase de dinamització comercial, amb la col·laboració del CIT, Associació de comerciants, implicar a tot el comerç del Vendrell per formar part de la campanya. Al 2024, van participar 145 comerços del 381 localitzats (38,06%). Per la fase de dinamització territorial, organitzar la Trobada de guanyadors al Vendrell amb la participació de 60 persones. Per la basant de la direcció de la campanya, coordinar la tasca conjunta dels 30 municipis organitzadors.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Dret a la informació, a la participació activa, a ser escoltat, a la transparència i a la igualtat Deures. Respectar les regles de participació, el respecte mutu i la diversitat d'opinions. A informar-se, a col·laborar de forma activa, respectar els espais de participació i de trobada; tenir voluntat de cooperació i respectar les decisions comunes.



Segons el Reglament del Registre Municipal d'Entitats, article 5, les entitats inscrites tenen el dret de presentar-se a les convocatòries d'ajuts, sol·licitar l'ús d'espais públics o la cessió d'infraestructures segons les condicions establertes en l'ordenació de taxes municipals. A la informació i a participar en els assumptes de l'Ajuntament segons allò que reguli el ROM. Segons l'article 6 del mateix reglament, les entitats inscrites tenen l'obligació de notificar al registre un cop a l'any, qualsevol modificació de dades i el nombre de socis inclòs, a excepció de les dades següents, que s'hauran de notificar en el termini màxim d'un mes a comptar a partir de la data del canvi: - Canvis en les dades de contacte de l'entitat - Canvis de nom i de responsabilitat de les persones que ocupen els càrrecs directius.

També estan obligades a presentar el pressupost i el programa d'activitats anual durant el mes de gener de cada any. En cas que l'entitat no els tingui aprovats en aquesta data, haurà de comunicar la seva pròrroga a l'Ajuntament del Vendrell; quan els hagi aprovat, els haurà de presentar a l'Ajuntament en el termini màxim d'un mes a comptar a partir de la data de l'aprovació

Suggeriments, comentaris i queixes

Formulari de contacte del web municipal, a/e de participació ciutadana, telèfon de contacte i/o durant les reunions convocades per diversos temes.



Carta de Serveis

Patronat mpal. Hospital asil S.Salvador

Presentació

El Patronat Municipal gestiona tres serveis adreçat a la gent gran: Residència Assistida La Muntanyeta (90 places), Llar residencial La Muntanyeta (5 places) i Centre de Dia Anna Serra (65 places)

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Presidenta del Patronat: Montserrat Martin Gibert

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Directora: Lucia Buenavida Nuncio

Dades de contacte

ADREÇA: C/ Atzavara,5 43700 El Vendrell

TELÈFON/S: 977 15 70 64

A/E: residencia@elvendrell.net

WEB: <https://elvendrell.net/res-cerca-tramits-gestions/152-gent-gran/1188-residencia-davis-la-muntanyeta-i-centre-de-dia-altes>

HORARI: 24/ 7

Relació de serveis que s'ofereixen

RESIDÈNCIA D'AVIS LA MUNTANYETA

Acolliment residencial, amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats a persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten supervisió constant i que tenen una situació sociofamiliar que requereix la substitució de la llar.

CENTRE DE DIA ANNA SERRA



Servei d'acolliment diürn que complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

LLAR RESIDENCIAL LA MUNTANYETA

Aquest servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent es destina a persones grans amb un grau d'autonomia suficient per a les activitats de la vida diària, que requereixen un determinat nivell d'organització i suport personal.

L'objectiu principal és facilitar un entorn substitutori de la llar.

Les funcions que compleix aquest servei són: allotjament, manutenció, acolliment, convivència i suport personal.

La llar residència consta d'un habitatge amb serveis comuns i d'un equip professional format per un/a responsable del servei, un/a responsable higienicosanitari i de personal suficient per a la prestació adequada de les funcions d'allotjament, manutenció, acolliment, convivència i suport personal de manera que s'asseguri la presència permanent i continuada durant les vint-i-quatre hores del dia.

Compromisos

- Tenir un envelliment actiu i una alta qualitat de vida
- Atenció a les persones dependents
- Compliment del marc normatiu i competencial

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

- Dret a disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- Dret a rebre serveis de qualitat.
- Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- Dret a tenir assignat un professional de referència. Es tracta d'una figura semblant a la del metge o metgessa de capçalera en l'àmbit de la salut, que forma part dels serveis socials bàsics, municipals o comarcals. S'encarrega de canalitzar les prestacions a la persona o a la seva unitat de convivència i vetlla per la globalitat de les intervencions i per la coordinació dels equips professionals. Amb la seva tasca, garanteix una presa de decisions àgil i correcta.
- Dret a renunciar als serveis (sempre que això no afecti menors o persones incapacitades).



- Dret a escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.
- Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- Dret a la informació sobre:
- Els serveis i les prestacions, en concret, a conèixer la seva disponibilitat, els criteris d'adjudicació, els drets i deures usuaris, el circuit de queixes i reclamacions.
- La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
- Intervencions que requereixin consentiment escrit, com l'ingrés en centres residencials.
- Expedients individuals, però no les anotacions professionals.
- Presentació de queixes i reclamacions.
- En aquest sentit, la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES

- Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- Complir els acords i seguir el pla d'atenció.
- Destinar la prestació a la finalitat acordada.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis.

Suggeriments, comentaris i queixes

- Instància adreçada a la Presidenta del Patronat Hospital Asil S Salvador de l'Ajuntament del Vendrell,
- Bustia física que hi ha al centre
- Demanant visita amb la Directora



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Polícia Local

Presentació

Els propis de la policia local en tot el terme municipal

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

El Regidor de Seguretat Ciutadana Sr. Christian Soriano

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Sotsinspector Cap de la Policia Local

Dades de contacte

ADREÇA: Carretera de Calafell s/n 43700 El Vendrell
TELÈFON/S: 977154444
A/E: policialocal@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net>
HORARI: Les 24 hores dels 365 dies de l'any

Relació de serveis que s'ofereixen

Els recollits a l'article 11 de la Llei 16/91 de 10 de juliol, de les Polícies Locals de Catalunya:

- Protegir les autoritats de les corporacions locals i vigilar i custodiar els edificis, les instal·lacions i les dependències d'aquestes corporacions.
- Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació.



- Instruir atestats per accidents de circulació esdevinguts dins el nucli urbà, en el qual cas han de comunicar les actuacions dutes a terme a les forces o els cossos de seguretat competents.
- Exercir de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals, d'acord amb la normativa vigent.
- Exercir de policia judicial, d'acord amb l'article 12 i amb la normativa vigent.
- Dur a terme diligències de prevenció i actuacions destinades a evitar la comissió d'actes delictuosos, en el qual cas han de comunicar les actuacions dutes a terme a les forces o els cossos de seguretat competents.
- Col·laborar amb les forces o els cossos de seguretat de l'Estat i amb la Policia Autonòmica en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes quan siguin requerides a fer-ho.
- Cooperar en la resolució dels conflictes privats, quan siguin requerides a fer-ho.
- Vigilar els espais públics.
- Prestar auxili en accidents, catàstrofes i calamitats públiques, participant, d'acord amb el que disposen les lleis, en l'execució dels plans de protecció civil.
- Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de medi ambient i de protecció de l'entorn.
- Dur a terme les actuacions destinades a garantir la seguretat viària en el municipi.
m) Qualsevol altra funció de policia i de seguretat que, d'acord amb la legislació vigent, els sigui encomanada.

Compromisos

- Es farà una atenció amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
- Es facilitarà informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
- Es farà accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.
- Es disposarà del servei operatiu les 24 hores cada dia de l'any, amb atenció presencial o telefònica (112 i 977154444)
- Es respondran les demandes ciutadanes no urgents per escrit o per via telemàtica (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud) en un temps màxim de 10 dies hàbils.
- Es proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada d'acord amb la naturalesa de cada consulta ciutadana i el marc normatiu vigent.



- Es garantirà en tots els casos la confidencialitat de les dades facilitades per les
- persones usuàries del servei d'acord amb la normativa de protecció de dades de
- caràcter personal.
- Es respondrà qualsevol requeriment d'actuació urgent en el temps mínims imprescindible.
- S'assistirà, donant suport i assessorarem, les víctimes de delictes per garantir el seu
- emparament.
- Es prestarà atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments en l'àmbit
- de la llar (violència domèstica i violència de gènere). Es derivarà de forma immediata,
- quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o altres administracions.
- En accidents de trànsit amb ferits o de danys materials amb obstaculització de vies,
- s'arribarà al lloc de l'accident en un temps mínim imprescindible per donar assistència a
- les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit.
- De cada accident es redactarà l'informe corresponent. S'iniciaran les diligències
- d'investigació necessàries per a la confecció de l'atestat o full de camp i s'informarà els implicats en l'accident dels seus drets com a perjudicats i es facilitarà la informació necessària per a la gestió i els tràmits amb les assegurances.
- Es retiraran els vehicles abandonats de la via pública si representen un risc per a la
- seguretat. Pel que fa a la resta de vehicles abandonats, la retirada es farà en el termini establert dins dels supòsits recollits en la normativa vigent.
- S'atendran totes les demandes rebudes per participar en el Programa d'Educació Viària
- i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.
- Es derivarà al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes que afecten la qualitat de vida de les persones susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen un seguiment específic.
- Es protegirà amb un agent, com a mínim, les hores d'entrada i sortida durant tot el curs
- escolar en els centres de més complexitat des del punt de vista de la mobilitat i la
- seguretat.
- Es participarà en totes les campanyes planificades anualment de controls preventius
- planificats i coordinats amb el Servei Català de Trànsit.



Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

- A rebre un tracte amb respecte i deferència.
- Ser objecte d'una atenció directa i personalitzada.
- Triar el canal presencial, telefònic o electrònic a través del qual relacionar-se amb l'Ajuntament (tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics).
- Exigir responsabilitats a l'Administració i al seu personal quan així correspongui legalment.
- Presentar suggeriments, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels serveis.
- A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seva seguretat i confidencialitat.
- Rebre una ràpida i adequada resposta quan la persona es trobi en situació de risc o de conflicte.
- A rebre informació i orientació sobre les característiques i requisits de la prestació dels serveis i conèixer l'estat de tramitació dels procediments que l'afecten.
- Conèixer la identitat del personal que presta el servei, mitjançant el número d'identificació policial de l'agent.
- Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

DEURES

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

Suggeriments, comentaris i queixes

A través d'instància genèrica de la Seu electrònica.



Carta de Serveis

Protecció civil

Presentació

La protecció civil gestiona i coordina les accions destinades a protegir les persones, els béns i el medi ambient davant de situacions de greu risc col·lectiu, de catàstrofes i de calamitats públiques. El sistema de protecció civil està format per diferents serveis i recursos, públics i privats, i diferents nivells de les administracions públiques. Per fer-ho, actua abans, durant i després de les emergències. Les funcions concretes són:

Previsió. Actuacions que permeten identificar el risc, avaluar-lo i conèixer el seu impacte en el territori.

Prevenició. Actuacions prèvies de vigilància encaminades tant a la disminució dels riscos com a la detecció immediata.

Planificació. Establir i determinar les respostes davant de situacions d'emergència amb l'objectiu de gestionar i coordinar les actuacions dels diferents grups operatius i organismes que intervenen en l'emergència. I això es fa a través dels plans d'emergència i la seva actualització.

Intervenció. Conjunt d'actuacions orientades a minimitzar els efectes d'una emergència amb l'objectiu de protegir la ciutadania.

Informació. Accions encaminades a fomentar l'autoprotecció entre la ciutadania, donant a conèixer les mesures de prevenició i d'actuació davant d'una situació de risc.

Rehabilitació. Tasques i gestions encaminades al restabliment dels serveis essencials, a la valoració dels danys i a l'atenció i el suport als damnificats un cop finalitzada la situació que ha provocat l'emergència.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Christian Soriano García

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Pere Joan Callau Muntadas



Dades de contacte

ADREÇA: Pl. Vella, 1
TELÈFON/S: 676501734
A/E: pjcallau@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/proteccio-civil-cid-882>
HORARI: 24 hores

Relació de serveis que s'ofereixen

- Previsió. Actuacions que permeten identificar el risc, avaluar-lo i conèixer el seu impacte en el territori.
- Prevenció. Actuacions prèvies de vigilància encaminades tant a la disminució dels riscos com a la detecció immediata.
- Planificació. Establir i determinar les respostes davant de situacions d'emergència amb l'objectiu de gestionar i coordinar les actuacions dels diferents grups operatius i organismes que intervenen en l'emergència. I això es fa a través dels plans d'emergència i la seva actualització.
- Intervenció. Conjunt d'actuacions orientades a minimitzar els efectes d'una emergència amb l'objectiu de protegir la ciutadania.
- Informació. Accions encaminades a fomentar l'autoprotecció entre la ciutadania, donant a conèixer les mesures de prevenció i d'actuació davant d'una situació de risc.
- Rehabilitació. Tasques i gestions encaminades al restabliment dels serveis essencials, a la valoració dels danys i a l'atenció i el suport als damnificats un cop finalitzada la situació que ha provocat l'emergència.
- Gestió i formació del voluntariat de protecció civil.
- Primera intervenció en emergències.
- Formació i suport a la població i empreses en actuacions, intervencions, risc i primers auxilis.
(De forma resumida)

Compromisos

Implantació de la planificació i del servei de protecció civil a la població.



Drets i deures de les persones usuàries del servei

- Drets fonamentals en protecció civil.
- Dret a la vida i a la seguretat personal:
Tota persona té dret que se li garanteixi la protecció necessària davant de desastres naturals, emergències, accidents o qualsevol situació de risc.
- Dret a la informació:
Les autoritats han de proporcionar informació clara, oportuna i accessible sobre els riscos, mesures preventives, rutes d'evacuació i plans d'emergència.
- Dret a l'assistència humanitària:
En cas de desastres, les persones tenen dret a rebre ajuda immediata, com ara aigua, aliments, medicaments, refugi i atenció mèdica.
- Dret a la participació:
Les persones tenen dret a participar en activitats de prevenció, simulacres, capacitació i plans de resposta davant d'emergències.
- Dret a la protecció de béns:
Tot i que la prioritat és la vida humana, es garanteix el dret a la protecció dels béns materials i el patrimoni cultural en la mesura del possible.
- Dret a una resposta eficient:
Les autoritats han d'actuar de manera ràpida i eficaç davant d'emergències, seguint protocols establerts per minimitzar danys.
- Dret a la rehabilitació i recuperació:
Després d'un desastre, les persones tenen dret a rebre suport per a la reconstrucció d'habitatges, infraestructures i la recuperació de la seva vida quotidiana.
- Dret a la no discriminació:
Totes les persones han de rebre protecció i assistència sense discriminació per raons de gènere, edat, origen ètnic, religió, estatus socioeconòmic o discapacitat.
- Dret a l'educació i capacitació:
La ciutadania té dret a rebre formació sobre prevenció, preparació i maneig d'emergències per minimitzar-ne els riscos i actuar adequadament en situacions crítiques.
- Dret a la denúncia:
Les persones poden denunciar qualsevol negligència, manca d'actuació o irregularitat en els procediments de protecció civil.



- Responsabilitats o deures associats:
És important esmentar que, juntament amb aquests drets, també hi ha responsabilitats ciutadanes, com:
 - Complir les recomanacions de les autoritats.
 - Participar en simulacres i activitats de preparació.
 - Informar-se sobre els riscos locals i els plans d'acció.
 - No obstaculitzar la feina dels equips d'emergència.

Suggeriments, comentaris i queixes

Seguint el procediment administratiu vigent



Carta de Serveis

Recaptació

Presentació

La recaptació municipal s'encarrega de recaptar, tant en període voluntari com en període executiu, els tributs, sancions i altres ingressos de dret públic, comprovació de deutes, recepcionant i aplicant als deutes els ingressos realitzats pels contribuents, així com, la tramitació dels expedients que se'n deriven, com els fraccionaments i ajornaments, devolucions d'ingressos, compensacions de deutes i resolució de recursos.

La recaptació té com a missió gestionar els tributs municipals i altres ingressos de l'Ajuntament d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents, amb un alt nivell de seguretat i garantia en la realització de les funcions per l'impacte econòmic que pot tenir un error o retard.

Els valors propugnats per la recaptació municipal són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació als canvis, implicació i millora.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

El Regidor d'Hisenda - Baltasar Santos Fernández

TÈCNIC/S DEL SERVEI

La tesorera accidental - Esther Lambea Serramià

Dades de contacte

ADREÇA: PLAÇA VELLA, 1
TELÈFON/S: 977166454 - 977166450 - 977166427
A/E: tresoreria@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/>



HORARI: Atenció al públic de 10 a 14 h, de dilluns a divendres

Relació de serveis que s'ofereixen

1. Recaptar en període voluntari els tributs de venciment periòdic i altes noves

Aquest servei consisteix en gestionar la recaptació dels tributs de venciment periòdic, ja sigui mensualment, bimestralment, trimestralment, semestralment o anualment, així com la recaptació de les altes noves de tributs generades durant l'exercici (liquidacions), que es poden pagar pels contribuents de diferents formes:

- Domiciliació bancària
- Pagament amb codi de barres a una entitat bancària col·laboradora
- Caixer de recaptació municipal
- Per internet a través de la Carpeta Ciutadana.

Realitzar la gestió i la tramitació necessària perquè cada contribuent pagui els seus tributs de venciment periòdic mitjançant la forma que hagi comunicat a l'Ajuntament.

L'Ajuntament del Vendrell té delegada la recaptació en voluntària i executiva dels següents tributs a BASE, gestió d'ingressos:

- Impost sobre béns immobles de naturalesa urbana
- Impost de béns immobles de naturalesa rústega
- Impost sobre vehicles de tracció mecànica
- Impost sobre activitats econòmiques
- Taxa de recollida d'escombraries domèstiques
- Taxa de recollida d'escombraries comercials
- Taxa de guals

La resta de tributs, els recapta l'Ajuntament en voluntària, entre els quals principalment:

- Taxa de Cementiri
- Impost sobre increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana
- Impost sobre construccions, instal·lacions i obres
- Taxa de taules i cadires
- Taxa de mercats: interior i ambulants
- Tots els altres...

1.1. Mantenir la base de dades sobre la forma de pagament dels tributs de venciment periòdic per cada contribuent

Mantenir actualitzada la base de dades sobre la forma que ha sol·licitat cada contribuent per a efectuar els pagament dels seus tributs periòdics i mantenir actualitzada la base de dades sobre els comptes corrents de les domiciliacions bancàries sol·licitades per cada contribuent.

1.2. Enviament de les cartes de pagament dels padrons que recapta l'Ajuntament en període voluntari

Enviament de la carta de pagament a cada contribuent que no té domiciliat el rebut del



padró, per al seu pagament amb codi de barres, amb informació dels terminis de pagament en període voluntari.

El document "carta de pagament" s'envia en paper per correu ordinari i per correu electrònic.

2. Control de la recaptació

Aquest servei consisteix en l'aplicació als deutes dels cobraments rebuts dels contribuents per tal de portar un control exacte dels deutes existents a cada moment i en el registre a la comptabilitat municipal les operacions comptables que es deriven de la recaptació municipal.

2.1. Informar als contribuents dels seus deutes

A sol·licitud de l'interessat, l'Ajuntament emet informe dels deutes que un contribuent té amb l'Ajuntament del Vendrell.

2.2. Aprovació anual del compte de recaptació

Cada any per resolució de l'Alcalde/essa s'aprova el compte de recaptació en període voluntari on consta el pendent de cobrar a l'inici de l'any, els cobraments, les baixes i el pendent de cobrar a final d'any de cada concepte pressupostari, prèvia verificació que el pendent de cobrar a 31 de desembre és el mateix que es desprèn de la comptabilitat municipal a aquesta mateixa data.

3. Tramitar les devolucions d'ingressos indeguts

Aquest servei consisteix en la tramitació dels expedients per a la devolució al contribuent de les quantitats que hagi ingressat indegudament a l'Ajuntament per tractar-se, per exemple, d'un pagament efectuat per duplicat o d'un pagament efectuat per un import superior al deute existent o erronis.

3.1. Tramitar expedient de devolució d'ingressos indeguts

El servei de recaptació tramita els expedients per a resoldre la devolució als contribuents d'ingressos indeguts, fins a l'efectiva ordenació i pagament.

4. Tramitar les sol·licituds d'ajornament i fraccionaments

Aquest servei consisteix en la tramitació dels expedients d'ajornament i fraccionaments de pagament sol·licitats pels contribuents. En la tramitació de l'expedient s'ha de verificar que la sol·licitud conté la documentació que estableix la normativa i que queda acreditada la falta de recursos econòmics líquids del contribuent per efectuar el pagament en el termini corresponent, però també que s'acrediti la capacitat econòmica del contribuent per a efectuar el pagament ajornat o de forma fraccionada.

4.1. Tramitar les sol·licituds d'ajornament i fraccionament

El servei de recaptació verifica el contingut de la sol·licitud d'ajornament o fraccionament, tramita requeriment d'informació o documentació quan és necessari i fa proposta sobre la garantia en l'expedient i proposta de resolució de la sol·licitud.

4.2. Control del pagament dels ajornament i fraccionaments

Controlar el pagament dels ajornaments i fraccionaments per part dels contribuents per tal



que si es procedeix l'impagament s'apliqui sobre el deute el que estableix la normativa de recaptació.

5. Gestionar els tributs en període executiu

Aquest servei consisteix en verificar i controlar els rebuts i liquidacions no pagades pels contribuents en període voluntari i generar les relacions de deutors i dictar les provisions de constrenyiment mitjançant la signatura dels corresponents certificats. Posteriorment, fer trasllat d'aquesta documentació a Base, gestió d'ingressos per a la seva recaptació, la qual tenen delegada.

5.1. Trasllat dels tributs no pagats en període voluntari a Base, gestió d'ingressos

Generar les relacions de deutors en període executiu, dictar les provisions de constrenyiment i traslladar a Base, gestió d'ingressos de la documentació esmentada per a procedir a la seva recaptació.

Compromisos

Servei/actuació	Compromisos de servei	Indicadors	Valor esperat
1. Recaptar en període voluntari els tributs de venciment periòdic i liquidacions	Generació dels fitxers bancaris de domiciliats dels tributs de venciment periòdic per al seu enviament a l'entat bancària dintre de termini	Verificar l'enviament dels fitxers bancaris de domiciliats en termini, segons el calendari del contribuent aprovat	Compliment dels termini dels enviaments dels fitxers
1.1. Enviament de cartes de pagament	Enviament massiu de cartes de pagament amb codi de barres dels tributs no domiciliat i cobrament periòdic	Verificar l'enviament de cartes de pagament corresponents	Enviament dintre del termini en període voluntari de cada tribut establert al calendari dels contribuent
2. Control de la recaptació	Resolució de les sol·licituds d'informe de deutes en un termini inferior a 10 dies hàbils	Termini mig de la resolució dels informes de deutes	Inferior o igual a 10 dies hàbils
2.2. Aprovació anual del compte de recaptació	Confecció i aprovació anual dels comptes de recaptació en voluntària abans del dia 15 de març de l'any següent al que fa referència	Verificar la confecció i aprovació anual del compte de recaptació en voluntària	Confecció i aprovació anual del compte de recaptació en voluntària abans del 15 de març
3. Tramitar les devolucions d'ingressos indeguts	Aprovar resolució de devolució d'ingressos duplicats, excessius i erronis en el termini mitjà de 30 dies hàbils des que es detecta l'ingrés duplicat, excessiu o erroni	Termini mig de resolució de les devolucions d'ingressos duplicades, excessives o errònies	Inferior o igual a 30 dies hàbils



4. Tramitar les sol·licituds d'ajornament i fraccionament	Resolució de les sol·licituds d'ajornament i fraccionament en un termini mig de 30 dies hàbils	Termini mig de resolució de les sol·licituds d'ajornament i fraccionament	Inferior o igual a 30 dies hàbils
5. Gestionar els tributs en període executiu	Gestió dels tributs no liquidats en període voluntari i trasllat a Base, gestió d'ingressos de la relació de deutors i la provisió de constrenyiment, trimestralment	Verificar trimestralment els tributs no liquidats en període voluntari	Remissió de les relacions de deutors a Base en termini

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

RESPONSABILITATS:

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica.
 - Els que exerceixin un a activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els notaris/es i registradors/es de la propietat i mercantils).
 - Els que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
 - Els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma que es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.



El Vendrell
Ajuntament

Suggeriments, comentaris i queixes

Telèfon: 977166454

Mail: tresoreria@elvendrell.net



Carta de Serveis

SAC

Presentació

Donar servei integral a la ciutadania per facilitar la seva relació amb l'administració i així poder fer una gestió municipal eficaç i ràpida.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Baltasar Santos Fernández

TÈCNIC/S DEL SERVEI

ANNA REYES

Dades de contacte

ADREÇA: Carrer de Mar, 3
TELÈFON/S: 010 - 977 16 64 00
A/E: sac@elvendrell.net
WEB: www.elvendrell.net ; <https://www.seu-e.cat/ca/web/elvendrell>
HORARI: SAC Ajuntament – c/ Mar, 3:
Horari d'hivern: de dilluns a divendres de 9 h a 13 h.
Tardes: dilluns i dimecres de 17 h a 18.30 h.
Horari d'estiu: de dilluns a divendres de 9 h a 13 h. Tardes tancat.

Relació de serveis que s'ofereixen

SAC del VENDRELL

- Tràmits municipals: Informació, atenció i gestió presencial.
- Volants d'empadronament: entrega de volants presencialment.
- Certificat electrònic idCat: emissions, revocacions, gestió documental i arxiu.
- Seu Electrònica: registre i distribució dels registres telemàtics: EACAT i E-TRAM.



- Atenció telefònica 010: informació, recepció i assessorament dels tràmits municipals i del repertori 010.
- Finestreta única: Registre i distribució a les entitats locals adherides a l'AOC.
- Cens Electoral: Consulta/informació en període d'eleccions.

SAC de COMA-RUGA

- Tràmits municipals: Informació, atenció i gestió presencial.
- Padró municipal d'habitants: Entrega de volants presencialment, altes, baixes, canvis de domicili i modificacions de dades personals.
- Certificat electrònic idCat: emissions, revocacions, gestió documental i arxiu.
- Seu Electrònica: registre i distribució dels registres telemàtics: EACAT i E-TRAM.
- Atenció telefònica 010: informació, recepció i assessorament dels tràmits municipals i del repertori 010.
- Finestreta única: Registre i distribució a les entitats locals adherides a l'AOC.
- Cens Electoral: Consulta/informació en període d'eleccions.

Compromisos

- Temps de resposta ràpida: Ens comprometem a respondre les consultes telefòniques dins del nostre horari d'atenció i (en el cas de consultes més complexes o realitzades per correu electrònic) en un termini de 48 hores.
- Atenció personalitzada: El SAC es compromet a oferir una atenció individualitzada i escoltar activament cada persona per tal de comprendre les seves necessitats.
- Accessibilitat: Garantir que la informació sobre els serveis municipals estigui disponible en diferents formats (físic i en línia).
- Disponibilitat de canals d'atenció: Tenir diversos canals d'atenció (presencials, telemàtic, telefònic i per correu electrònic) perquè la ciutadania pugui contactar de manera fàcil i ràpida.
- Comunicació clara i entenedora: Ens comprometem a utilitzar un llenguatge clar, senzill i sense tecnicismes en les comunicacions amb les persones.
- Confidencialitat i protecció de dades: Garantir la protecció de les dades personals de tota la ciutadania que interaccionin amb el SAC.
- Qualitat del servei: Establir un compromís amb la millora contínua dels serveis oferts i la capacitat de les persones que treballen en l'atenció.
- Atenció a la diversitat: Compromís a atendre de manera equitativa i inclusiva a tothom que faci servir les nostres oficines, tenint en compte la diversitat cultural, lingüística i social del municipi.
- Facilitat per a la tramitació administrativa: Assegurar-nos que els tràmits i les gestions administratives siguin fàcils de comprendre i oferir suport per a la seva realització.



Drets i deures de les persones usuàries del servei

Teniu dret a:

- **Accés a la informació:** Tota la ciutadania teniu dret d'informar-vos sobre els tràmits, procediments i serveis que ofereix l'ajuntament, així com l'estat dels tràmits en curs.
- **Atenció personalitzada:** Teniu dret a rebre un tracte respectuós i clar per part del personal del SAC.
- **Tramitació de documents:** Podeu presentar sol·licituds, queixes o documents per iniciar procediments administratius.
- **Assessorament i orientació:** Podeu sol·licitar orientació sobre com realitzar tràmits en línia si l'ajuntament disposa d'aquesta opció.
- **Protecció de dades:** Teniu dret a la protecció de les dades personals, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de l'ajuntament del Vendrell.

Teniu l'obligació de:

- **Presentar documentació correcta:** La ciutadania heu de presentar els documents necessaris de forma correcta i completa per evitar retardar els tràmits.
- **Obligació de relacionar-se electrònicament amb l'administració:** Les persones jurídiques, entitats, persones autònomes i les persones empleades de les administracions públiques.
- **Respectar els terminis:** Quan es faci una sol·licitud o tràmit, cal complir amb els terminis establerts per a cada procediment.
- **Col·laborar en la gestió:** Cal facilitar la informació necessària per a completar els tràmits de forma eficient.
- **Respectar les normes d'atenció:** Heu de respectar les normes establertes per l'oficina d'atenció, com l'horari d'atenció o l'ús adequat dels recursos i espais.
- **Aquests drets i deures són per garantir una relació fluïda i efectiva entre la ciutadania i l'Ajuntament del Vendrell.**

Suggeriments, comentaris i queixes

Enviant un c/e a l'adreça: sac@elvendrell.net



Carta de Serveis

Salut pública

Presentació

Prestació dels serveis mínims que determina l'article 52 de la Llei 18/2009 de Salut Pública

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Montse Martin Gibert

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Oliva Iáñez Burgos

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1 - 2ªPlanta
TELÈFON/S: 673057447 - 977166421
A/E: Oliva Iáñez Burgos
WEB: www.elvendrell.net
HORARI: 8-15H

Relació de serveis que s'ofereixen

- Educació sanitària en l'àmbit de les competències locals.
- La gestió del risc per a la salut derivat de la contaminació del medi
- La gestió del risc per a la salut derivat de la contaminació de les aigües de consum públic
- La gestió del risc per a la salut derivat dels equipaments públics i als llocs habitats, incloses les piscines.
- La gestió del risc per a la salut en les activitats de tatuatges, micropigmentació i pírcing.
- La gestió del risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista del servei i la venda directa d'aliments preparats al consumidor,



com a activitat complementària d'un establiment, amb repartiment a domicili o sense, de la producció d'àmbit local i dels transport urbà.

- La gestió del risc per a la salut derivat dels animals domèstics, dels animals de companyia i dels animals salvatges urbans (no inclou la prevenció de plagues urbanes ni en edificis municipals ni tampoc l'aplicació de la Llei 7/2023 de protecció dels drets i el benestar animal).
- La policia sanitària mortuòria en l'àmbit de les competències locals.
- Les altres activitats de competència dels ajuntaments en matèria de salut pública, d'acord amb la legislació vigent en la matèria.

Compromisos

- Elaboració anual d'un informe sobre la salut al Vendrell, com a eina per l'anàlisi i la planificació –des de la perspectiva del context físic i socioeconòmic– ja que descriu la situació i l'evolució dels principals indicadors de salut de la població vendrellenca.
- L'Informe de Salut de la població vendrellenca ha de presentar els determinants de la salut i l'estat de salut de la ciutadania, i les desigualtats en salut als barris i districtes de la ciutat, essent una eina bàsica per al monitoratge i el disseny de polítiques de promoció i protecció de la salut (salut pública).

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Els drets i deures dels ciutadans usuaris del servei tenen el seu fonament en l'article 43 de la Constitució, que reconeix el dret a la protecció de la salut i encomana als poders públics organitzar i tutelar la salut pública, a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris.

Les persones són l'element central de la salut, amb els principis de llibertat i autonomia, d'igualtat i dignitat de les persones, d'accés a la informació i de compromís cívic com a eixos vertebradors.

Els drets dels ciutadans són:

- Els ciutadans tenen dret a tenir un coneixement adequat dels problemes de salut de la col·lectivitat que suposin un risc per a la salut d'incidència i d'interès a la comunitat i que aquesta informació es difongui en termes comprensibles, verídics i adequats per a la protecció de la salut.
- Dret a gaudir d'un medi ambient de qualitat
- Dret a consumir aliments segurs i aigua potable.
- Dret a conèixer els plans, les accions i les prestacions en matèria de prevenció, promoció i protecció de la salut, i a saber com es fan efectives.



- Dret a rebre les prestacions preventives dins el marc de la consulta habitual.
- Dret a rebutjar aquelles accions preventives que es proposin en situacions que no comportin riscos a tercers, sens perjudici del que estableixi la normativa de salut pública.

Els deures dels ciutadans són:

- Deure de cuidar de la seva salut i responsabilitzar-se'n. Aquest deure s'ha d'exigir especialment quan es puguin derivar riscos o perjudicis per a la salut d'altres persones.
- Deure de fer ús dels recursos, prestacions i drets d'acord amb les seves necessitats de salut i en funció de les disponibilitats del sistema sanitari, per tal de facilitar l'accés de tots els ciutadans a l'atenció sanitària en condicions d'igualtat efectiva.
- Deure de complir les prescripcions generals, de naturalesa sanitària, comunes a tota la població, així com les específiques determinades pels serveis sanitaris.
- Deure de respectar i complir les mesures sanitàries adoptades per a la prevenció de riscos, la protecció de la salut o la lluita contra les amenaces a la salut pública, com ara el tabac, l'alcoholisme i els accidents de trànsit, o les malalties transmissibles susceptibles de ser previngudes mitjançant vacunacions o d'altres mesures preventives, així com col·laborar en l'assoliment dels seus fins.
- Deure de responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions sanitàries ofertes pel sistema sanitari, fonamentalment les farmacèutiques, les complementàries, les d'incapacitat laboral i les de caràcter social.
- Deure d'utilitzar i gaudir de manera responsable, d'acord amb les normes corresponents, de les instal·lacions i els serveis sanitaris.
- Deure de mantenir el respecte degut a les normes establertes al servei, així com a la dignitat personal i professional del personal que hi presta serveis.
- Deure de facilitar, de forma lleial i certa, les dades d'identificació i les referents al seu estat físic o sobre la seva salut, que siguin necessàries per al procés assistencial o per raons d'interès general degudament motivades.

Suggeriments, comentaris i queixes

En cas de que vulgueu formular un suggeriment, comentari, consulta o queixa podeu dirigir-vos al departament, mitjançant el tràmit queixes suggeriments i propostes

<https://www.seu-e.cat/ca/web/elvendrell/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/15694866>





Carta de Serveis

Serveis socials

Presentació

Serveis socials

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Montserrat Martín Gibert, regidora de Serveis socials

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Esther Poch Pros, cap de Serveis socials

Dades de contacte

ADREÇA: C. Quarter, 4, 43700 El Vendrell

TELÈFON/S: 977166416

A/E: serveissocials@elvendrell.net

WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/serveis-socials-cid-245>

HORARI: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Relació de serveis que s'ofereixen

1. Servei bàsic d'atenció social:
 - 1.1. Equip bàsic d'atenció social (EBAS)
 - 1.2. Servei de suport tècnic a l'EBAS (STE)

2. Infància, adolescència i famílies:
 - 2.1. Serveis d'intervenció socioeducativa (SIS):
 - 2.1.1. SIS atenció diürna - Centre obert
 - 2.1.2. SIS famílies
 - 2.1.3. Servei de menjador socioeducatiu (adolescents)



3. Atenció a persones grans i a persones amb dependència:

- 3.1. Servei d'ajuda a domicili (SAD)
- 3.2. Servei de teleassistència

4. Atenció a les persones amb altres capacitats:

- 4.1. Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
- 4.2. Transport adaptat

5. Pobresa i inclusió social:

- 5.1. Atenció a les necessitats bàsiques en col·laboració amb entitats socials del municipi
- 5.2. Prestacions socials de caràcter econòmic.
- 5.3. Menjador social (càtering social)

6. Habitatge i pobresa energètica:

- 6.1. Atenció a les persones/famílies en risc de perdre l'habitatge i/o de patir un tall de subministrament.

7. Atenció a la dona:

- 7.1. Atenció social, jurídica i psicològica a dones víctimes de violència masclista
- 7.2. Acolliment d'urgència a dones víctimes de violència masclista
- 7.3. Teleassistència mòbil per a dones víctimes de violència masclista

8. Migracions i ciutadania:

- 8.1. Servei de primer acollida

Compromisos

1. Atenció immediata:

- 1.1. Atendre totes les persones que s'adrecin als Serveis socials bàsics, presencialment o telefònicament, el mateix dia. Aquesta atenció inicial serà proporcionada pel personal auxiliar del Departament de Serveis socials.

2. Gestió demandes d'entrevistes:

- 2.1. Donar resposta a les peticions d'entrevistes sol·licitades per la ciutadania pers ser ateses pels professionals de l'EBAS en un màxim de 30 dies.

3. Atenció de situacions urgents:

- 3.1. Garantir l'atenció social de situacions urgents o prioritàries durant l'horari d'atenció al públic dels Serveis socials a les persones usuàries que compleixin els criteris establerts per aquest tipus de de servei. Aquestes demandes seran ateses per l'EBAS. Aquestes atencions no es demoraran més de 3 dies hàbils.



4. Informació clara i accessible:

4.1. Garantir que totes les persones usuàries rebin informació clara, comprensible i adaptada a les seves necessitats sobre els serveis disponibles i els criteris d'accés.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

- Disposar d'un pla d'atenció social, individual i familiar adaptat a les necessitats i circumstàncies de cada persona usuària.
- Tenir assignat un professional de referència que garanteixi un seguiment continuat i personalitzat del cas.
- Rebre atenció dins l'horari establert, amb un tracte respectuós, diligent i confidencial, i sense cap tipus de discriminació per raó de sexe, llengua, raça, religió, condició social, nacionalitat o opinió.
- Obtenir informació i orientació clara, certa i completa sobre els serveis i prestacions disponibles.
- Conèixer l'estat de tramitació de les seves sol·licituds i el termini previst de resolució.
- Presentar queixes i suggeriments sobre els serveis, ja sigui presencialment o a través del registre oficial, i rebre una resposta en un termini raonable

DEURES:

- Fer un ús responsable de les instal·lacions i del material disponible en el servei.
- Mostrar respecte envers la resta d'usuaris i usuàries, així com cap als treballadors municipals.
- Complir els horaris i les citacions establerts, i notificar amb antelació qualsevol impossibilitat d'assistència.
- Respectar els criteris d'atenció i els procediments establerts per garantir un servei equitatiu.
- Facilitar dades veraces sobre la situació personal, familiar i de convivència, necessàries per a la gestió del servei.
- Complir els acords establerts en el pla d'atenció social i participar activament en la seva execució.
- Destinar les prestacions rebudes a la finalitat acordada, assegurant-ne l'ús correcte.
- Contribuir al finançament del cost del servei d'acord amb la normativa vigent, en aquells casos on s'estableixi.

Suggeriments, comentaris i queixes

Instància presentada al registre general de l'Ajuntament

Correu electrònic: serveissocials@elvendrell.net



Carta de Serveis

Servei de Sistemes d'Informació, Telecomunicacions i Seguretat

Presentació

Planificació, instal·lació, monitorització i manteniment dels sistemes informàtics (maquinari/programari), de les comunicacions i de la seguretat d'aquests. Tant a l'Ajuntament com a les seves seus.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Baltasar Santos Fernández

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Maria Isabel Buenavida Nuncio

Lluís Galimany Martorell

Immaculada Montserrat Carné

Dades de contacte

ADREÇA: Plaça Vella, 1
TELÈFON/S: 977.16.64.18 / 977.16.64.32
A/E: imontserrat@elvendrell.net
WEB: 977.16.64.70
HORARI: de 8.00 a 15:00 h

Relació de serveis que s'ofereixen

El Servei d'Informàtica és un servei intern de l'Ajuntament i vetlla per facilitar el treball de la resta de departaments que són els qui, finalment, es relacionen amb la ciutadania.



- Planificació, instal·lació, monitorització i manteniment dels sistemes informàtics (maquinari/programari), de les comunicacions i de la seguretat d'aquests. Tant a l'Ajuntament com a les seves seus.
- Coordinació de les aplicacions corporatives amb els proveïdors.
- Coordinació amb el proveïdor de telecomunicacions.
- Coordinació i suport amb l'empresa de manteniment.
- Gestió de les webs municipals.
- Redacció i seguiment dels plecs municipals relacionats amb informàtica i telecomunicacions.
- Gestió pressupostària del departament.
- Coordinació del grup de GIS de l'Ajuntament.
- Desenvolupament d'aplicacions.

Compromisos

Els compromisos principals són:

- La continuïtat del servei: eines de monitorització interna no publicades.
- La cerca de l'eficiència quant a la relació entre la despesa del departament i qualitat i disponibilitat de serveis. Aquesta es pot mesurar en la despesa del pressupost municipal en inversió i manteniment.
- La seguretat i confidencialitat en sistemes i comunicacions que es mesuren amb eines internes com els EDR, els informes de proveïdor de telecomunicacions i monitoratge permanent dels sistemes de còpia i recuperació.

Drets i deures de les persones usuàries del servei

A reglamentar en la redacció de l'Esquema Nacional de Seguretat que s'implantarà enguany.

Suggeriments, comentaris i queixes

Correus electrònics i telèfons habilitats.



Carta de Serveis

Tresoreria

Presentació

La tresoreria municipal gestiona els recursos financers de l'Ajuntament i els seus Organismes Autònoms (OOAA). S'encarrega d'efectuar els pagaments de forma centralitzada, en compliment del principi de caixa única, distribuint en el temps les disponibilitats dineràries amb la finalitat de complir puntualment amb les obligacions de pagament, determinant la necessitat o no de contractar crèdit a curt termini amb alguna entitat financera, així mateix, gestiona l'endeutament a llarg termini de l'Ajuntament. També s'encarrega del rendiment de les dades sobre terminis de pagament que estableix la normativa de morositat.

La tresoreria municipal té com a missió gestionar amb eficiència i eficàcia els recursos financers, d'acord amb l'establert a les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Els valors propugnats per la tresoreria municipal són prestar un bon servei públic, amb aprenentatge continu, adaptació als canvis, implicació i millora.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

El Regidor d'Hisenda - Baltasar Santos Fernández

TÈCNIC/S DEL SERVEI

La tresorera accidental - Esther Lambea Serramià

Dades de contacte

ADREÇA: PLAÇA VELLA, 1
TELÈFON/S: 977166454 - 977166450 - 977166427
A/E: tresoreria@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/>
HORARI: Atenció al públic de 10 a 14 h, de dilluns a divendres



Relació de serveis que s'ofereixen

1. Gestió dels fons monetaris

Aquest servei consisteix en el seguiment dels moviments i del saldo de fons monetaris als diferents comptes corrents de l'Ajuntament i els seus OOAA i en la tramitació dels moviments de fons entre aquests comptes corrents. Per a realitzar correctament aquesta gestió és imprescindible la consulta puntual de totes les posicions bancàries i la comptabilització diària dels cobraments i pagaments, verificant que els moviments i els saldos als comptes corrents quadren amb els moviments i els saldos comptables, i confeccionar amb periodicitat mensual el document de l'acta d'arqueig, que reflecteix el saldo a la tresoreria, acompanyant el document de conciliació bancària en cas de detectar diferències entre el saldo comptable i el saldo bancari de l'entitat financera.

1.1. Gestió dels fons realitzant els traspassos entre comptes.

Determinar els fons que s'han de transferir entre els comptes i procedir a realitzar els traspassos corresponents.

1.2. Confecció mensual de les actes d'arqueig.

Verificar el quadre de moviments i saldos als comptes corrents amb els moviment i saldos comptables, acompanyant la conciliació bancària en cas d'haver-hi diferències.

2. Tramitació de forma centralitzada dels pagaments de l'Ajuntament i els seus OOAA.

Aquest servei consisteix en tramitar la fase d'ordenació de pagament de les obligacions que arriben a la tresoreria per al seu pagament, corresponent a factures, certificacions d'obres, subvencions, devolucions d'ingressos, nòmines, fiances, etc..., ajustant-se als terminis de pagament establerts al Pla de Disposició de Fons aprovar per l'Alcalde i, la realització material del pagament, que principalment s'efectua mitjançant transferència bancària.

2.1. Tramitar el pagament de les obligacions que arriben a tresoreria.

Establir la data de pagament de les obligacions que arriben a la tresoreria per pagar, en funció del tipus de despesa d'acord amb l'establert al Pla de disposició de fons, i tramitar la fase comptable de l'ordenació de pagament per a cada data de pagament, confeccionant i recollint les signatures de la relació de transferències bancàries.

2.2. Manteniment de la base de dades bancàries dels tercers que han de rebre un pagament de l'Ajuntament i els seus OOAA.

Introduir a la base de dades les altes, baixes i modificacions dels comptes corrents que els tercers que han de rebre un pagament de l'Ajuntament comuniquen a la tresoreria, verificant que el canal de comunicació és l'establert per cada cas i que s'acompanya la documentació requerida.

A banda de les dades bancàries, actualitzar les dades relatives a domicili, correu electrònic, telèfon i altres dades d'interès.



3. Preparació i presentació a l'AEAT dels models dels impostos estatals.

Aquest servei consisteix en fer el seguiment de l'aplicació correcta de l'IRPF i models anuals en les operacions que efectua l'Ajuntament, la preparació dels models d'IRPF i la presentació i pagament davant l'AEAT (Agència Estatal d'Administració Tributària) en el termini establert a la normativa reguladora de cada impost.

3.1. Confecció, presentació i pagament dels models d'impostos estatals.

Confecció dels models d'impostos estatals d'acord amb les operacions recollides a la comptabilitat municipal, presentació a l'AEAT i pagament dels del termini establert a la normativa reguladora de cada impost.

4. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria i previsions mensuals.

Aquest servei consisteix en l'elaboració, seguiment i actualització de les previsions de tresoreria de l'Ajuntament, que es realitzen amb un abast temporal anual i mensual. Les previsions són necessàries per preveure amb suficient antelació en el temps les necessitats de tresoreria, el que implicarà la contractació d'operacions de finançament a curt termini. I, preveure els excedents de tresoreria, el que permetrà valorar la seva rendibilització, sent la tresoreria municipal l'encarregada de proposar i tramitar l'operació de rendibilització d'excedents.

4.1. Elaboració, seguiments i actualització de la previsió anual de tresoreria.

Recollir els cobraments i pagaments previstos durant l'any classificats per cada concepte pressupostari i no pressupostari, amb la finalitat de preveure el saldo a la tresoreria a final de cada mes, i conseqüentment, les necessitats de finançament a curt termini.

4.2. Elaboració de la previsió mensual de tresoreria.

Recollir mensualment els cobrament i pagaments previstos, classificats per tipologia de despesa d'acord amb l'establert al Pla de Disposició de Fons, obtenint el saldo previst a la tresoreria a final de cada mes.

5. Tramitació de les operacions de finançament, tant curt com a llarg termini.

Aquest servei consisteix en posar en coneixement de les entitats financeres les necessitats de finançament a curt i a llarg termini de l'Ajuntament, per tal d'aconseguir ofertes d'aquestes entitats i, tramitar l'operació de finançament amb la millor oferta, que requereix acord de l'òrgan que té la competència en l'aprovació de l'operació i comunicació/autorització a l'òrgan de tutela financera de la Generalitat de Catalunya.

5.1. Tramitació i signatura de l'operació de préstec prevista al pressupost.

Contacte amb les entitats financeres per tal d'aconseguir ofertes a l'operació de préstec, estudi d'aquestes ofertes per tal de determinar la més avantatjosa. Tramitació de l'aprovació de l'operació de préstec per part de l'òrgan competent i comunicació/autorització a tutela financera de la Generalitat de Catalunya mitjançant la presentació de la documentació establerta a la normativa aplicable.

5.2. Tramitació i signatura d'operacions de finançament a curt termini (pòlisses de crèdit).



En cas de preveure necessitat de finançament a curt termini, amb antelació suficient, tramitar l'aprovació d'una operació de finançament, sol·licitant ofertes a les entitats financeres, per tal de disposar de la tresoreria necessària per complir amb les obligacions de pagament de l'Ajuntament.

6. Rendiment de dades financeres a l'administració estatal, al consistori i a la ciutadania.

Aquest servei consisteix en remetre trimestralment a l'administració estatal les dades relatives al termini mitjà de pagament de l'Ajuntament i els seus OOAA, donant compte al Ple municipal de les dades enviades i publicant-les a la web municipal. També es remet a l'administració estatal amb periodicitat trimestral informació financera, com les previsions de tresoreria, dades d'endeutament, entre d'altre informació, que s'encarrega de confeccionar la tresoreria municipal.

6.1. Comunicació a l'administració estatal de dades financeres.

Introduir a l'aplicació de l'administració estatal les dades que s'han de comunicar de forma trimestral relatives al termini mitjà de pagament a proveïdors, dades d'endeutament i previsions de tresoreria.

Compromisos

Servei/actuació	Compromisos de servei	Indicadors	Valor esperat
1. Gestió dels fons monetaris	Confeccionar i signar mensualment l'acta d'arqueig de saldos a la tresoreria municipal, acompanyada de la conciliació bancària	Verificació la confecció i signatura de l'acta d'arqueig mensual i la seva conciliació bancària	12 actes d'arqueig
2. Tramitació de forma centralitzada dels pagaments de l'Ajuntament i els seus OOAA	Tramitar el pagament de factures i certificacions d'obres en un termini mitjà inferior a 30 dies des de l'aprovació de la despesa	Termini mitjà de pagament de les factures i certificacions d'obra des de l'aprovació de la despesa	Més petit o igual a 30 dies
3. Preparació i presentació a l'AEAT dels models dels impostos estatals	Presentació i pagament dels models relatius als impostos estatals en el termini establert a la normativa reguladora de cada impost	Verificar la presentació i pagament en el termini establert a la normativa	100% dels models presentats i pagats dintre de termini



4. Elaboració, actualització i seguiment del pressupost anual de tresoreria	Elaboració de la previsió anual de la tresoreria abans del 31 de març de cada any	Verificar l'elaboració de la previsió anual de tresoreria abans del 31 de març de cada any	Elaboració de la previsió anual de tresoreria abans del 31 de març
4.1. Elaboració, actualització i seguiment de les previsions de tresoreria mensualment i control del moviment bancari diari	Elaboració de la previsió mensual de la tresoreria durant els primers cinc dies hàbils del mes i control diari del moviment bancari	Verificar l'elaboració de la previsió mensual de la tresoreria durant els primer cinc dies hàbils del mes i verificar el moviment bancari diàriament	Elaboració de la previsió mensual de tresoreria durant els primer cinc dies hàbils delmes i control diari del moviment bancari
5. Tramitació de les operacions de finançament, tant a curt, com a llarg termini	Tramitació i signatura de l'operació de préstec prevista al pressupost inicial per al finançament d'inversions abans del 30 de juny de cada any	Verificar la tramitació i signatura de l'operació de préstec	Tramitació i signatura de l'operació de préstec abans del 30 de juny de cada any
6. Rendiment de dades financeres a l'administració estatal, al consistori i a la ciutadania	Remissió a l'administració estatal, en el termini establert, de les dades financeres relatives al període de pagament, previsions de tresoreria, dades d'endeutament i altra informació financera	Verificar la remissió dins de termini mitjançant l'aplicació de l'administració estatal	100% de les remissions dins de termini

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

RESPONSABILITATS:

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans



electrònics amb les Administracions Públiques.

- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica.
 - Els que exerceixin un a activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els notaris/es i registradors/es de la propietat i mercantils).
 - Els que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
 - Els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma que es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

Suggeriments, comentaris i queixes

Telèfon: 977166454

Mail: tresoreria@elvendrell.net



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Regidoria de Turisme

Presentació

Promoció i gestió turística local

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Sílvia Vaquero Martín

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Carme Sivill Fuentes

Dades de contacte

ADREÇA: Av. Balnerari, 3 - 43880 Coma-ruga
TELÈFON/S: 618571478 / 977166400
A/E: informacio@elvendrellturisme.com
WEB: elvendrellturisme.com
HORARI: pot variar en funció de cada temporada turística

Relació de serveis que s'ofereixen

- Promoció del municipi tant al públic final com als professionals i prescriptors del sector turístic a través de campanyes de publicitat als mitjans de comunicació (ràdio, TV, premsa i plataformes digitals), assistència a fires, participació a workshops, fam trips, press trips i blog trips entre altres
- Organització d'activitats turístiques i de fidelització al territori amb l'objectiu d'augmentar l'oferta complementària i la satisfacció dels turistes i visitants (marxa nòrdica, gimnàstica a la platja, activitats saludables, Aula Aquàtica, etc)
- Gestió de l'Oficina de Turisme, com a servei d'acollida al turista i visitant



Compromisos

- Increment del nombre i la qualitat dels visitants, així com el temps d'estada i el grau de satisfacció, amb la finalitat de generar ocupació i estimular la diversificació econòmica (desestacionalització de l'activitat turística; millora de l'oferta i la qualitat dels serveis públics i privats)
- Potenciar el desenvolupament turístic local potenciant la transversalitat de l'activitat turística i els efectes que té en el sector econòmic local. (establir estratègies per un desenvolupament turístic sostenible com a motor econòmic local comptant amb la col·laboració dels agents econòmics i socials públics i privats; generant credibilitat i il·lusió col·lectiva pel futur turístic del Vendrell)
- Augment de la oferta de serveis turístics en quantitat, qualitat i diversitat. (posicionar i diferenciar el Vendrell al mapa turístic a través de la creació de nous productes turístics singulars, que ajudin a dinamitzar la destinació i facin posicionar la Imatge del Vendrell com a destinació actual, dinàmica i de qualitat)
- Promoció de la distribució coherent del desenvolupament turístic en el conjunt del Vendrell perquè contribueixi a enfortir l'equilibri territorial (descentralitzar l'activitat turística creant nous nodes d'interès distribuïts en el territori municipal per generar fluxos i mobilitat turística)
- Increment de l'avantatge competitiu del Vendrell mitjançant la implementació d'un model turístic adaptat a la ciutadania, al medi ambient i als recursos naturals i patrimonials tangibles i intangibles. (millorar el creixement turístic desenvolupant i posant en valor la identitat local juntament amb el patrimoni tangible i intangible amb un criteri de coherència dels productes turístics i amb l'objectiu general de millorar l'economia turística local)

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS:

Rebre la informació turística demanada en els idiomes català, castellà, anglès i francès

DEURES:

Actitud i respecte al personal, a la informació rebuda i a les instal·lacions de la Regidoria

Suggeriments, comentaris i queixes

instància general de l'Ajuntament del Vendrell



Carta de Serveis

Urbanisme

Presentació

L'Àrea d'Urbanisme de l'Ajuntament del Vendrell ofereix serveis relatius a l'ordenació del territori i l'urbanisme. Vetllar per una planificació coherent i funcional de l'ordenació del territori així com pel correcte desenvolupament del planejament urbanístic del POUM i crear un model de municipi sostenible i respectuós amb el medi ambient és el principal objectiu.

Entre les seves competències hi figura la informació urbanística, el règim d'autoritacions, la gestió, inspecció i disciplina urbanística, el cadastre i els expedients d'actuacions sobre el patrimoni municipal. El planejament és un dels serveis destacats d'aquesta Àrea.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Núria Rovira Costas i Jesús Jerónimo Merino Iglesias

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Núria Galtés Rovira

Dades de contacte

ADREÇA: C. Apel·les Fenosa, 3-7, baixos
TELÈFON/S: 977166412
A/E: urbanisme@elvendrell.net
WEB: <https://www.elvendrell.net/el-vendrell-per-temes-sp-30652/urbanisme-i-cadastre>
HORARI: De dilluns a divendres de 9.30 h a 14.00 h



Relació de serveis que s'ofereixen

- Llicència per a l'execució d'obres i canvis d'ús a residencial
- Llicència d'obres d'edificació
- Llicència de demolició total o parcial d'edificis i construccions
- Llicència de canvis dels edificis a un ús residencial
- Llicència de moviments de terres i esplanacions, en qualsevol classe de sòl
- Llicència d'extracció d'àrids i explotació de pedreres
- Llicència d'acumulació de residus i dipòsit de materials que alterin les característiques del paisatge
- Llicència d'instal·lació d'hivernacles o similars
- Llicència d'usos i obres provisionals
- Llicència d'operacions de tala
- Llicència d'obres puntuals d'urbanització i obertura de camins
- Llicència d'instal·lació de cases prefabricades o instal·lacions similars, ja siguin provisionals o permanents
- Llicència d'obres d'instal·lacions de subministrament
- Llicència d'instal·lacions de producció d'energia elèctrica
- Llicència per a la constitució o modificació d'un règim de propietat horitzontal
- Llicència per a la primera utilització i ocupació parcial d'edificis i construccions
- Llicència de parcel·lació urbanística
- Sol·licitud de declaració d'innecessarietat de parcel·lació
- Comunicació prèvia per a l'execució d'obres i canvis d'ús
- Comunicació prèvia per a primera utilització i ocupació dels edificis i les construccions
- Comunicació prèvia de la formalització d'operacions jurídiques que, sense constituir o modificar un règim de propietat horitzontal, simple o complexa, comporten un increment del nombre d'habitatges, establiments o altres elements susceptibles d'aprofitament privatiu independent respecte dels autoritzats en una llicència urbanística anterior
- Modificacions no substancials d'actes prèviament comunicats o autoritzats per una llicència urbanística
- Transmissió (canvi de titularitat) de llicència urbanística o de comunicació prèvia
- Pròrroga del termini de la llicència urbanística per a l'execució d'obres
- Ampliació del termini de vigència de la comunicació prèvia relativa a l'execució d'obres
- Desistiment o renúncia de llicència urbanística i extinció dels efectes d'una comunicació prèvia
- Canvi o renúncia de la direcció facultativa
- Demarcació d'alineacions i rasants
- Reproducció de plànols del PGM i la resta de planejament o bé que constin en els expedients municipals, fins i tot els que provenen d'altres administracions



El Vendrell

Ajuntament

- Informació de la normativa urbanística i general de la Corporació, Plans Parcials, Plans Especials, Estudis de Detall i altres
- Consulta d'expedients.

PLANEJAMENT:

- Emissió de documentació a petició d'altres Administracions
- Catalogació d'edificis d'interès local (BCIL)
- Sol·licitud de declaració de béns d'interès nacional (BCIN)
- Parcel·les sobreres
- Certificat de règim urbanístic
- Informe/Certificat de compatibilitat urbanística
- Constitució de Junes de Compensació
- Constitució associacions administratives de Cooperació
- Entitats de Conservació
- Expedients canvi sistema d'actuació establerts en els plans
- Redacció del projecte d'una obra pública
- Pla d'Ordenació Urbanística – POUM – o revisió i modificacions puntuals
- Programa d'Actuació Municipal
- Plans parcials urbanístics
- Plans de Millora Urbana
- Plans Especials urbanístics
- Pla Especial de protecció (catàlegs)
- Estudi de Detall
- Projectes de delimitació de polígons d'actuació per cessió terrenys vials
- Plans d'Actuació Específica

GESTIÓ URBANÍSTICA:

- Devolució d'avalis
- Informes d'ús urbanístic
- Expropiació forçosa per raons urbanístiques
- Convenis de gestió urbanística
- Convenis per a cessió de sols per vials, sistemes,...
- Recepció obres d'urbanització
- Canvis en l'Entitat urbanística (de la Junta, de domicili, etc.,...)
- Relacions amb les entitats urbanístiques
- Liquidació de l'Entitat urbanística
- Obertura i modificació de camins rurals
- Projectes d'urbanització bàsica i complementària
- Projecte de reparcel·lació



DISCIPLINA URBANÍSTICA

- Ordres d'execució
- Ordres d'execució immediata
- Declaracions de ruïna i declaracions de ruïna imminent
- Expedient per a la restauració de la realitat física i ordre urbanístic alterat obres
- Multa coercitiva
- Execució subsidiària
- Expedients sancionadors

CADASTRE

- Certificats de numeració
- Certificats cadastrals municipals i nacionals
- Consultes PiC (Punt Informació Cadastral)
- Consultes cadastre
- Alteracions cadastrals (models 900: altres, obra nova, obres ampliació, reformes, canvis d'ús, divisions de locals, segregacions, agrupacions de parcel·les,...)
- Recursos
- Regularització de titulars de rústega i urbana
- Creació i manteniment de territori (domicilis tributaris)
- Atenció telefònica i presencial
- Manteniment de cartografia
- Immatriculació de camins

PMSH

- Constitució de l'inventari del Patrimoni Municipal del Sòl i l'Habitatge
- Revisió i modificació de l'inventari del Patrimoni Municipal del Sòl i l'Habitatge
- Inscripció de solars municipals a la reserva pública de solars de la Generalitat de Catalunya.

Compromisos

- Atendre i orientar els agents involucrats en els procediments administratius relatius a les obres, les activitats i vinculats al paisatge urbà.
- Prevenir les incorreccions tècniques o jurídiques dins els projectes d'obres, activitats i paisatgístics mitjançant l'emissió d'informes previs.



- Tramitar els expedients d'obres, activitats, d'ocupació de l'espai públic per a ús privatiu i d'ús excepcional del paisatge urbà del Vendrell amb la màxima celeritat.
- Lliurar informació urbanística.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

La gestió del serveis es mesura emprant indicadors d'activitat o volum (expedients, mesures o nombre d'actuacions, atencions...) i objectius numèrics que representen els reptes d'eficàcia i qualitat amb els quals treballa el servei (percentatges d'èxit en l'acompliment de terminis, seguiment de programacions, cobertures temporals o geogràfiques, nivells d'operativitat mínims, disponibilitats dels sistemes...).

Drets i deures de les persones usuàries del servei

DRETS

- Rebre atenció per part d'una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat
- Ser informat dels expedients que li afectin.
- A ser assistits/des en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb el Servei.
- A utilitzar les llengües oficials del territori
- A ser tractats/des amb respecte i deferència per les autoritats i empleats/des públics/ques, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions del Servei.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.

RESPONSABILITATS

- Per a efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats/des a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els/Les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les



administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos/es els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils.

- Aquells que representin a un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
 - El personal de les Administracions Públiques per a tots els tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, en la forma en que es determini reglamentàriament per cada Administració.
-
- Tractar amb respecte i deferència als empleats/des públics en l'exercici de les seves funcions.
 - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
 - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
 - Respectar l'ordre d'atenció.
 - Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
 - Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa.

Suggeriments, comentaris i queixes

Presencialment, a les dependències del departament d'Urbanisme i del Servei d'Atenció al Ciutadà

Instància genèrica a través de la seu electrònica de l'Ajuntament



Carta de Serveis

Venda ambulants

Presentació

Mercats ambulants, atraccions i ocupacions esporàdiques a la via pública.

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

Alex Barrera de Haro

TÈCNIC/S DEL SERVEI

Àngels Farré Coma - Cap unitat administrativa

Dades de contacte

ADREÇA: Camí Reial 13 -17 3a planta

TELÈFON/S: 667788195

A/E: mercats@elvendrell.net

WEB: Ajuntament del Vendrell

HORARI: de 9 a 14 hores

Relació de serveis que s'ofereixen

Mercats ambulants, atraccions i ocupacions esporàdiques a la via pública

Compromisos

Donar resposta a totes les sol·licituds relacionades amb el mercats ambulants, les ocupacions esporàdiques a la via pública i atorgar les llicències per al muntatge de les atraccions de la Festa Major i de la Fira.



El Vendrell
Ajuntament

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Presentar la documentació requerida i no tenir deutes amb l'administració.

Suggeriments, comentaris i queixes

Correu electrònic, whatsApp, presentació instància per la seu electrònica i telèfon.



El Vendrell
Ajuntament

Carta de Serveis

Via pública

Presentació

MANTENIMENT DELS ELEMENTS VIARIS DE LA VIA PÚBLICA

MANTENIMENT DELS ELEMENTS DE SENYALITZACIÓ DE LA VIA PÚBLICA

MUNTATGE D'INFRASTRUCTURES PER ESDEVENIMENTS FESTIUS, CULTURALS O SIMILARS

RESPONSABLE/S POLÍTIC/S

SR. ALFONS HERRERA MIMBRERO

TÈCNIC/S DEL SERVEI

SR. ÍÑIGO ANAUT RUFAS

SRA. MÒNICA CHUECO MARTIN

Dades de contacte

ADREÇA: CTRA CALAFELL S/N

TELÈFON/S: 977166400 (CENTRALETA AJUNTAMENT)

A/E: viapublica@elvendrell.net

WEB: ajuntament de Vendrell

HORARI: ATENCIÓ AL PÚBLIC DE 8.30 A 14.00

Relació de serveis que s'ofereixen

- Manteniment de les vies públiques.
- Manteniment de la senyalització viària (no inclou elements electrònics)
- Tramitació de les ocupacions de les vies públiques amb finalitat d'obra o activitats anàlogues.
- Serveis logístics per a esdeveniments diversos (culturals, festius, esportius, etc...)

Carta de Serveis



El Vendrell
Ajuntament

Compromisos

El compromís és de garantir l'estat òptim de les vies públiques mitjançant el seu manteniment. el grau d'acompliment serà directament proporcional als recursos assignats al departament que condicionarà l'abast de les feines

Drets i deures de les persones usuàries del servei

Els usuaris tenen dret a rebre un bon servei i tenen el deure de no malmetre l'entorn i els seus elements.

Suggeriments, comentaris i queixes

Cap.

Carta de Serveis