

2. Àrea d'Hisenda i Serveis Generals

2.1 Atenció Ciutadana i Consum

2.1.1 Oficina d'Atenció Ciutadana

Tipologia del servei i objectius
Facilita i apropa informació i assessorament específic als usuaris sobre els serveis públics i privats de la comarca.
L'oficina esta formada per un equip de persones polivalents formades específicament en l'atenció al públic i capacitades per resoldre els diferents dubtes, tràmits i gestions que tenen relació amb l'àmbit comarcal.
L'OAC té les seves dependències a la planta baixa del CCAP. Funciona com a com a oficina de Registre del CCAP i com a finestreta única de l'Administració en general, per tal que els ciutadans puguin fer tràmits relacionats amb altres administracions sense que s'hagin de traslladar a Barcelona (ex. renovació de permisos de residència quan l'OAC de la Generalitat està tancada per vacances).
Dades 2007
1.230 persones ateses 565 tràmits de les diferents convocatòries del CCAP
Pressupost 2007
Dins Serveis Generals
Dades 2008
1.140 persones ateses 534 tràmits de les diferents convocatòries del CCAP
Pressupost 2008
Dins Serveis Generals
Dades 2009
2.648 persones ateses 1.462 tràmits de les diferents convocatòries del CCAP
Pressupost 2009
Dins Serveis Generals
Dades 2010
Registre d'entrades: 7.128 Registre de sortides: 4.725 1.787 tràmits de les diferents convocatòries del CCAP Atencions presencials: 10.100 aprox. Atencions telefòniques: 7.200 aprox.
Pressupost 2010
Dins Serveis Generals
Dades 2011
Similar a l'any 2010

Pressupost 2011

Dins Serveis Generals

Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

Creació i posada en funcionament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana en base a:

- Conceptes de qualitat i millora de processos.
- Model d'administració pública basada en l'ús de les TIC combinat amb els canvis organitzatius i jurídics necessaris.
- Model d'informació més proper a l'assessoria i l'orientació general.
- Polivalència i nivell d'excel·lència del personal d'atenció ciutadana.
- Millora de l'eficiència i eficàcia (eina estratègica dins l'organització)
- Elaboració del catàleg de serveis i tràmits
- Millora dels processos dels tràmits i formularis del CCAP (analitzar, avaluar, simplificar i implantar)
- Adaptació dels formularis a la Llei Orgànica de Protecció de Dades



2.1.2 Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Tipologia del servei i objectius

<p>Informació, formació, educació i resolució de conflictes en matèria de consum a través de la mediació i l'arbitratge de consum. Prospecció i control de productes, béns i serveis, en matèria d'inspecció, de disciplina de mercat i de defensa dels consumidors i usuaris.</p> <p>Fins a 2008, Consum va dependre orgànicament del Servei de Desenvolupament i Ocupació.</p>
Dades 2007
201 persones ateses
Pressupost 2007
53.143 €
Dades 2008
<p>294 consultes ateses 47 reclamacions tramitades 65% de conflictes resolts positivament 2 Xerrades / sessions informatives de consum a col·lectius de consumidors</p>
Pressupost 2008
71.903 €
Dades 2009
<p>836 consultes ateses 194 reclamacions tramitades 69% de conflictes resolts positivament 49 actuacions inspectores</p>
Pressupost 2009
93.961 €
Dades 2010
<p>721 consultes ateses 230 reclamacions tramitades 75% de conflictes resolts positivament 160 actuacions inspectores Renovació del conveni amb l'Agència Catalana del Consum Exposició sobre seguretat de productes: Amb tu, segur! Difusió mitjançant un programa de Ràdio Vilafranca Creació d'un espai propi al nou web Primeres vistes arbitrals mitjançant videoconferència</p>
Pressupost 2010
119.861 €
Dades 2011
Similar a l'any 2010
Pressupost 2011

Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

L'any 2008 es va crear l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (prèviament es prestaven serveis en matèria de Consum des del Servei de Desenvolupament i Ocupació)
 L'any 2009 es va signar un conveni de delegació de competències, amb finançament estructural, amb l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya

2.1.2.1 Informació, formació, mediació i arbitratge

Tipologia del servei i objectius

Atenció personalitzada per a reclamacions i denúncies

Xerrades i sessions informatives a col·lectius de consumidors o empresaris
 Activitats de gestió i difusió de l'Escola de Consum de Catalunya
 Divulgació i realització de material didàctic (jocs, llibres, etc.)

Participació en mitjans de comunicació
 Creació d'un espai propi al web del CCAP
 Tramesa de documents informatius de l'Agència Catalana de Consum
 Presència i participació com a ponents dels coordinadors comarcals
 Participació a fires
 Coordinació amb els ajuntaments

Una reclamació és una exposició d'uns fets que fa un consumidor a un establiment comercial i/o a l'Administració amb la pretensió d'obtenir la reparació d'un dany, el rescabament de determinades quantitats o bé la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute. Quan la persona consumidora no obté una resposta satisfactòria per part de l'empresa, aquesta pot presentar la reclamació davant de l'OCI, que disposa de dos procediments complementaris: la mediació i l'arbitratge

L'objectiu de totes aquestes actuacions és garantir els drets de les persones com a consumidores de béns i productes i usuàries de serveis. Les persones consumidores tenen dret a ser informades i a rebre en tot moment l'assessorament adient per a l'adequat exercici dels seus drets.

Dades 2009

<p>663 visites ateses 836 consultes en total</p> <p>8 sessions formatives: Etiquetatge Productes Frescos de Carnisseries (08/06/09) Etiquetatge Productes Frescos de Peixateries (09/06/09) Etiquetatge Productes Frescos de Fruiteries (10/06/09) Endeutats/Crèdits hipotecaris (19/10/09) Menjadors Ecològics (01/11/09) Casal d'Entitats de Sant Sadurní d'Anoia (09/11/2009) Foment arbitral dins el taller per millorar les vendes (12/11/09 i 22/11/09)</p> <p>194 reclamacions rebudes 62 reclamacions resoltes per mediació 11 reclamacions traslladades a inspecció 25 reclamacions traslladades a arbitratge 25 sol·licituds d'arbitratge presentades 25 vistes d'arbitratge realitzades 21 laudes de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya</p>
Pressupost 2009
Pressupost conjunt OCIC
Dades 2010
<p>477 visites ateses 721 consultes en total 19 vistes arbitrals de consum 33 activitats de difusió (ràdio, premsa, trameses postals xerrades, etc) 13 reunions i/o visites a ajuntaments</p>
Pressupost 2010
Pressupost conjunt OCIC
Dades 2011
Similar a l'any 2010
Pressupost 2011
Pressupost conjunt OCIC
Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

2.1.2.2 Inspecció i control de mercats

Tipologia del servei i objectius

La inspecció de consum consisteix a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels productes i serveis a la normativa vigent, amb la finalitat que en les relacions entre l'oferta i la demanda es respectin les disposicions sobre ordenació del mercat i la defensa dels drets i els interessos dels consumidors i els usuaris.
Dades 2009
36 denúncies rebudes 10 denúncies traslladades a altres organismes 49 actuacions inspectores totals (programades, no programades o derivades de la xarxa d'alertes)
Pressupost 2009
Pressupost conjunt OCIC
Dades 2010
160 actuacions inspectores en total 27 actuacions inspectores per denúncies 55 actuacions inspectores per campanyes 78 actuacions inspectores derivades de la xarxa d'alertes
Pressupost 2010
Pressupost conjunt OCIC
Dades 2011
Similar a l'any 2010
Pressupost 2011
Pressupost conjunt OCIC
Aspectes a destacar d'aquesta legislatura



amb tu
egur

aur que és se

Ben a
prop teu

Perquè tot
rodi bé

A la
con
gur

A la c
la r
Compte
com torr
si no són
cremar-s
El fabric
complex
I recorde
NO són j
Compte
de netej
de manti
cal posa
l'etiquet
el produ
corrosiu
o perill
Fixem-ne
Naturalm
imitar r
olor, col
nens. Ta
de jogu
ais nens



2.2 Arxivística

2.2.1 Servei Via Oberta

Tipologia del servei i objectius
<p>El Via Oberta és un servei que ha desenvolupat el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya per facilitar la transmissió telemàtica de dades i documents electrònics entre administracions, entitats i institucions públiques. L'objectiu d'aquest servei és que l'interessat pugui substituir l'aportació de certificats i altres documents en suport paper necessaris en els procediments administratius i que estan en poder d'altres administracions (per poder donar compliment a la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics).</p> <p>Durant l'any 2009 s'ha iniciat la implantació al CCAP i s'ha donat suport als ajuntaments de la comarca per a la seva implantació. S'estan duent a terme proves pilot als ajuntaments de les Cabanyes i Santa Margarida i els Monjos.</p>
Dades 2009
Pressupost 2009
3.000 € de subvenció + recursos propis
Aspectes a destacar (valoració rellevant, augment significatiu, etc.)
La implantació al CCAP s'ha iniciat amb la sol·licitud al Consorci dels documents i les dades que es demanen a l'Agència Tributària i a la Seguretat Social en els expedients de contractació administrativa. Els primers resultats es portaran a la pràctica durant el 2010.
Dades 2010
<p>Implantació del servei Via Oberta per als procediments següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contractació administrativa - Secretaria - Ajuts al lloguer just - Joventut - Ajuts Renda Bàsica d'Emancipació - Joventut - Sol·licituds a la Borsa de lloguer - Joventut - Ajuts a la mobilitat reduïda - Acció Social (2011)
Pressupost 2010
Dades 2011
<p>Implantació del servei Via Oberta per als procediments següents:</p> <p>-----</p>
Pressupost 2011

Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

La primera implantació d'aquest servei es valora positivament tant des d'un punt de vista intern com extern. Les dades que se sol·liciten són immediatament enviades al CCAP en forma de documents signats electrònicament. Això implica la seva conservació en mitjans electrònics i, a la vegada, el benefici de començar a disminuir els expedients en suport paper. Al seu torn, el ciutadà s'estalvia portar al CCAP documents que ja es troben en altres administracions i que ell hauria hagut de buscar amb la consegüent despesa de recursos i temps. En els propers anys, cal continuar amb la implantació del servei Via Oberta a tots els procediments del Consell Comarcal.

2.2.2 Sistema de gestió documental

Tipologia del servei i objectius

Aquest projecte té com a objectiu integrar i normalitzar els processos de tractament arxivístic i de gestió administrativa, des del moment en què es crea o es rep un document al Registre del CCAP fins que es decideix conservar-lo pels seus valors secundaris o eliminar-lo del sistema per la manca d'aquests valors.

Durant l'any 2009, s'ha analitzat la documentació que reben i que generen diferents serveis del CCAP per poder realitzar el seu tractament arxivístic correctament des del inici, i també per poder-la integrar en el Quadre de Classificació de la Documentació Administrativa del Consell Comarcal de l'Alt Penedès. D'aquesta manera, quan es creen expedients, ja es classifiquen i es tracten correctament des de l'inici.

Paral·lelament, s'ha preparat la transferència de gran part de la documentació classificada que es troba en les fases semiactiva i inactiva, per realitzar el seu trasllat a l'Arxiu Comarcal.

Dades 2009

Servei d'Educació (documentació del transport escolar)
 Servei de Cultura (documentació de subvencions i de programació d'activitats)
 Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor (tota la documentació)

Pressupost 2009

Recursos propis

Dades 2010

S'han continuat els treballs preparatoris de la documentació de diferents serveis del CCAP per transferir documents a l'Arxiu.

Pressupost 2010

Recursos propis

Dades 2011

.....

Pressupost 2011
Recursos propis
Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

2.3 Secretaria

<p>Tipologia del servei i objectius</p> <p>Realització de les funcions comprensives de la fe pública i l'assessorament legal preceptiu, sense perjudici d'aquelles altres atribucions que li confereixin els òrgans de govern comarcals.</p> <p>Fe pública: assistir a les sessions dels plens, comissions de Govern, comissions informatives i altres òrgans comarcals col·legiats i estendre'n acta. Signatura de decrets i resolucions de Gerència. Expedició de certificats dels actes i els acords municipals. Notificació dels actes, acords i documents oficials. Preparació de l'ordre del dia de les sessions del Ple i la Comissió de Govern.</p> <p>Assessorament legal preceptiu: examen dels expedients que passen a tractar-se en la Comissió de Govern i en el Ple comarcal. Informar els expedients de contractació determinats en la Llei i aquells altres que requereixin una majoria especial.</p> <p>Altres funcions que encomani la Presidència en temes concrets.</p>
<p>Dades 2007</p> <p>5 Plens (16 acords de ple i 3 mocions) 8 Comissions de Govern (165 acords) 3 Comissions informatives (1 de l'Àrea de Cooperació Municipal i Planificació Territorial i 2 de l'Àrea d'Hisenda i Serveis Generals) (10 dictàmens) 0 Comissions especials de Comptes 20 decrets de Presidència 1.526 registres d'entrada</p>
<p>Dades 2008</p> <p>7 Plens (29 acords de ple i 9 mocions) 22 Comissions de Govern (432 acords) 18 Comissions informatives (3 de l'Àrea de Cooperació Municipal i Planificació Territorial, 15 de l'Àrea d'Hisenda i Serveis Generals, 2 de l'Àrea de Promoció Econòmica i Comarcal, 7 de l'Àrea de Coordinació de Plans Transversals i 2 de l'Àrea d'Atenció a les Persones) (29 dictàmens) 1 Comissió Especial de Comptes (1 dictamen) 59 decrets de Presidència 4.908 registres d'entrada</p>
<p>Dades 2009</p> <p>6 Plens (24 acords de ple i 4 mocions) 22 Comissions de Govern (425 acords) 11 Comissions informatives (3 de l'Àrea de Cooperació Municipal i Planificació Territorial, 4 de l'Àrea d'Hisenda i Serveis Generals, 1 de l'Àrea de Promoció Econòmica i Comarcal, 1 de l'Àrea de Coordinació de Plans Transversals i 2 de l'Àrea d'Atenció a les Persones) (23 dictàmens) 1 Comissió Especial de Comptes (1 dictamen) 47 decrets de Presidència 7.125 registres d'entrada</p>
<p>Dades 2010</p> <p>5 Plens (31 acords de ple i 5 mocions) 21 Comissions de Govern (450 acords i 1 moció) 13 Comissions informatives (2 de l'Àrea de Cooperació Municipal i</p>

Planificació Territorial, 5 de l'Àrea d'Hisenda i Serveis Generals, 1 de l'Àrea de Promoció Econòmica i Comarcal, 3 de l'Àrea de Coordinació de Plans Transversals i 3 de l'Àrea d'Atenció a les Persones) (31 dictàmens)

1 Comissió Especial de Comptes (1 dictamen)

55 decrets de Presidència

7.128 registres d'entrada

Col·laboració amb l'arxivera en la implantació del servei Via Oberta a Secretaria i al Servei Comarcal de Joventut.

Petició de documentació per a la contractació administrativa a través del servei Via Oberta.

Adhesió a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, un espai únic d'informació global i integrat per a la difusió de la informació de l'activitat contractual de cadascuna de les administracions adherides i de difusió dels corresponents perfils dels contractants dels seus òrgans de contractació.

Adhesió al servei de l'e-NOTUM que permet notificar actes administratius (resolucions, decrets, etc.) per mitjans electrònics amb totes les garanties jurídiques.

Implantació de l'Entitat de Registre T-Cat Alt Penedès. Emissió de prop d'un centenar de certificats digitals de diferents tipus

Dades 2011

Similar a l'any 2010

Aspectes a destacar d'aquesta legislatura

