



Núria Caellas Puig, com a secretària accidental del Consell Comarcal del Vallès Oriental,

## CERTIFICO:

Que el Ple del Consell Comarcal, de 15 de maig de 2024, va prendre, entre d'altres, l'acord següent:

### RELACIÓ DE FETS

1. El Consell Comarcal ha d'elaborar un programa d'actuació comarcal que ha d'incloure els serveis, les activitats i les obres que han de dur a terme; la manera d'acomplir els dits serveis i activitats; els mecanisme de coordinació amb els municipis i les comarques limítrofes, i la previsió dels recursos necessaris per a finançar les actuacions establerts a l'article 29 del Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre.
2. El 8 de gener de 2024, mitjançant Decret de Presidència 2024PRES000003, es va iniciar l'expedient administratiu d'aprovació del Programa d'actuació comarcal.
3. El Consell Comarcal va elaborar l'esborrany del Programa d'actuació comarcal.
4. El 19 de gener de 2024, mitjançant el Decret de Presidència núm. 2024PRES000044, s'obrí un període d'informació pública de vint dies en relació amb el Programa d'actuació comarcal mitjançant la publicació d'aquest acord en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona durant el qual es podien presentar les al·legacions que s'estimessin oportunes.
5. El 26 de gener de 2024, es va publicar al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona l'anunci d'informació pública del Programa d'actuació comarcal i es donà un termini de 20 dies pel tràmit d'informació pública.
6. El 13 de març de 2024, el Consell d'Alcaldies va proposar incloure en la *línia 1: Atenció a les Persones* del Programa d'actuació comarcal que es va sotmetre a informe, un nou objectiu en el tercer bloc *Autonomia* que és el següent:  
  
*7. Fer una diagnosi sobre tots els ajuts i recursos concedits a les persones amb diversitat funcional (especialment amb discapacitat intel·lectual), així com de les necessitats d'aquests col·lectius, i la distribució territorial d'aquests. Ens referim a tot tipus de recursos (ajuts, formació, ocupació, transport, etc.). L'objectiu d'aquesta diagnosi és millorar la qualitat de vida d'aquestes persones, tenint en compte la distribució dels recursos.*
7. Es considerà adient incloure aquest punt dins de la proposta Programa d'actuació comarcal. En aquest sentit, el 4 d'abril de 2024, mitjançant el Decret de Presidència núm. 2024PRES000220, s'aprova obrir un període d'informació pública de vint dies en relació amb



el Programa d'actuació comarcal, on consta aquest nou apartat, mitjançant la publicació d'aquest acord en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona durant el qual poden presentar-se les al·legacions que s'estimin oportunes.

8. El 5 d'abril de 2024, s'ha publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona l'anunci d'informació pública del Programa d'actuació comarcal i s'ha donat un termini de 20 dies pel tràmit d'informació pública.
9. Transcorregut el termini d'informació pública, no consta la presentació de cap al·legació ni documentació al registre del Consell Comarcal del Vallès Oriental i per tant res no obsta a l'aprovació del Programa d'actuació comarcal.
10. El 8 de maig de 2024, la senyora Núria Caellas i Puig, secretària accidental del Consell Comarcal del Vallès Oriental, ha emès l'informe preceptiu.
11. El 15 de maig de 2024, el Consell d'alcaldis del Vallès Oriental ha informat favorablement la proposta del Programa d'actuació comarcal.
12. El 15 de maig de 2024 la Comissió Informativa ha aprovat informar favorablement i ha dictaminat aquesta proposta amb els vots a favor dels membres dels grups comarcals Socialista – Candidatura de Progrés, Esquerra Republicana de Catalunya, Junts per Catalunya – Compromís Municipal, En Comú Podem i Partit Popular/Partido Popular, i l'abstenció del membre del Grup Comarcal Candidatura d'Unitat Popular (CUP AMUNT).

## FONAMENTS DE DRET

1. L'article 29 del Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, estableix que el Consell Comarcal ha d'elaborar un programa d'actuació comarcal que ha d'incloure els serveis, les activitats i les obres que han de dur a terme; la manera d'acomplir els dits serveis i activitats; els mecanismes de coordinació amb els municipis i les comarques limítrofes, i la previsió dels recursos necessaris per a finançar les actuacions
2. L'article 29.2 del Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, estableix un cop elaborat el programa i abans d'aprovar-lo, s'ha de sotmetre a informació pública i ha de ser informat pel consell d'alcaldes.
3. L'article 29.3 del Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, estableix que el programa d'actuació comarcal ha d'ésser aprovat pel Ple del Consell Comarcal per majoria absoluta.
4. El Reglament orgànic del Consell Comarcal del Vallès Oriental.



5. L'article 14.3 del Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, estableix que correspon al Ple aprova el programa d'actuació comarcal.

Per això,

**PROPOSO** al Ple que acordi:

1. Aprovar el Programa d'actuació comarcal següent:

#### **PROGRAMA D'ACTUACIÓ COMARCAL (PAC) VALLÈS ORIENTAL**

##### **QUI SOM?**

El Consell Comarcal del Vallès Oriental és una administració pública local constituïda el 9 de març de 1988, a fi de donar compliment al mandat de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. La seva norma bàsica de regulació és el text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya (Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre).

Les competències exercides pel Consell Comarcal del Vallès Oriental són bàsicament aquelles que li atribueixen les lleis del Parlament de Catalunya, les de cooperació, coordinació o suplència en relació amb els serveis municipals i les de col·laboració amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, encaminades al desenvolupament d'activitats d'interès autonòmic.

El Consell Comarcal del Vallès Oriental és una administració de segon grau i d'elecció indirecta. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya, aprovat el 2006, estableix que Catalunya s'organitza en vegueries, comarques i municipis. De moment, la recuperació de les vegueries i el seu encaix amb els consells comarcals i diputacions no s'ha desenvolupat.

L'organització comarcal de Catalunya, que va ser vigent a la Catalunya republicana del 1936 al 1939, va tornar a ser recuperada amb rang l'any 1987, amb la creació dels consells comarcals.

Des d'aleshores, els 42 consells comarcals d'arreu han anat evolucionant en funció de la idiosincràsia de cada territori i el paper més o menys destacat i/o polític que li hagin volgut donar els seus governs i també a la utilitat que els ajuntaments n'hagin fet de la seva existència.

##### **QUÈ FEM?**

El PAC 2018-2021, aprovat pel Ple de 21 de novembre de 2018, estableix que la missió del Consell Comarcal del Vallès Oriental és promoure i desenvolupar polítiques públiques, d'àmbit supramunicipal i comarcal amb criteris de qualitat, veïllant per la igualtat d'oportunitats i el benestar de les persones. Per assolir aquesta missió, el PAC estableix les línies estratègiques següents:

1. Atenció a les persones
2. Desenvolupament socioeconòmic
3. Atenció al medi ambient
4. Especialització i optimització de la xarxa comarcal de serveis
5. Millora contínua i excel·lència
6. Detecció de necessitats

**Desenvolupament Local** 93 860 07 02 / dl@vallesoriental.cat **Medi Ambient i Territori** 93 860 07 10 / mat@vallesoriental.cat

**Polítiques Socials i Igualtat** 93 860 07 06 / psi@vallesoriental.cat **Serveis Personals** 93 860 07 08 / sp@vallesoriental.cat **Persones i Valors** 93 860 07 11 / piv@vallesoriental.cat

**Secretaria** 93 860 07 03 / secretaria@vallesoriental.cat **Intervenció** 93 860 10 73 / intervencio@vallesoriental.cat **Tresoreria** 93 860 10 72 / tresoreria@vallesoriental.cat



## 7. Participació en la presa de decisions sobre el territori

Un cop revisades aquestes línies estratègiques es decideix incloure una vuitena línia estratègica referent als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Si bé cadascuna de les 7 línies restants ja incorporen el compromís amb l'Agenda 2030 i per aquest motiu consten al llarg del document alineades amb els principals ODS als que contribueixen.

Per donar resposta a cada una d'aquestes línies estratègiques es desenvolupen una sèrie de polítiques públiques, que tenen com objectiu principal, cobrir les necessitats de la ciutadania.

A tall d'exemple podem parlar d'algunes de les polítiques públiques que es desenvolupen a cada línia estratègica:

Pel que fa a la línia d'atenció a les persones, totes les polítiques públiques relacionades amb aquest àmbit han viscut o han necessitat un impuls molt important en aquest període com a conseqüència del moment de crisi profunda viscut. Aquest fet ha provocat que les administracions públiques han hagut de donar resposta urgent a situacions d'elevat risc social.

El desenvolupament socioeconòmic, línia estratègica dos, es centra sobretot en establir la concertació territorial que permeti dur a terme accions que generin riquesa al conjunt del territori i que provinguin de la capacitat de cooperació publicoprivada. Aquesta capacitat de cooperació es genera i s'aconsegueix a partir del treball conjunt i de les relacions de confiança entre tots els agents implicats.

Les polítiques públiques que es potencien des de la línia estratègica d'atenció al medi ambient, línia 3, es basen en generar un desenvolupament del territori sostenible i amb un elevat grau de solidaritat intergeneracional. Els poders públics han de vetllar per la protecció del medi ambient a través d'aquest tipus de polítiques públiques.

Els municipis, davant de les demandes dels serveis de la ciutadania, es troben avui en dia, amb tres disjuntives: una creixent complexitat en la prestació dels serveis, serveis no obligatoris pels municipis però que la ciutadania reclama i per últim la necessitat d'establir el concepte d'escalabilitat i adequació dels serveis als recursos existents, es requereix una gran capacitat i especialització que no sempre es pot assumir des de tots els ajuntaments.

Davant d'aquestes disjuntives el Consell Comarcal, a través de la línia estratègica 4, ofereix serveis especialitzats als ajuntaments del seu territori així com la conseqüent optimització dels recursos existents. Aquesta manera de treballar ens ofereixen la capacitat de compartir coneixements i expertesa.

Per poder assolir l'objectiu de que la ciutadania s'apropi a l'administració pública hem de treballar per fer que aquesta aconseguixi una major qualitat democràtica i sigui més accessible per a tothom. En aquest sentit, des del Consell Comarcal, es treballa per a la millora contínua i l'excel·lència de la nostra organització, a través de la línia estratègica 5. Els elements que es treballen per aconseguir-ho són per una banda ser més eficients en els nostres processos interns, tenir major qualitat institucional en tot allò que fem i fer partícip a la ciutadania de les decisions de l'administració. Per últim incorporem el concepte de millora contínua i innovació en el dia a dia de la nostra feina.

Cal planificar. I cal fer-ho amb el coneixement de la realitat que ens permeti ser acurats en les decisions. A la línia estratègica 6, de detecció de necessitats, s'ofereixen les eines necessàries per poder disposar del coneixement que ens cal a l'hora de prendre decisions sobre el nostre territori. Aquest coneixement ens el proporciona l'anàlisi de dades que ens ajuda a planificar.



Per últim, però no per això menys important, ens plantegem poder tenir un lideratge polític, que juntament amb els agents estratègics del nostre territori, ens permeti fer sentir la veu de la comarca als organismes on sigui necessari. Hem de poder expressar les nostres opinions i fer-les sentir.

En el marc d'aquesta actualització del PAC incorporem al visió que ens aporten els Objectius de Desenvolupament Sostenible. Aquesta visió ha d'impregnar a tota la institució i tot allò que duem a terme.

Aquestes actuacions s'emmarquen dins del PAC vigent en aquests moments i sotmeses a revisió en aquest procés d'actualització del nostre full de ruta.

### **QUI ÉS LA NOSTRA CIUTADANIA?/QUINES SÓN LES SEVES NECESSITATS?**

Durant el període de crisi econòmica més cru també es va produir crisi de desconfiança de la població envers la política. Aquest fet, s'ha perllongat en el temps. Cal incorporar una nova realitat provocada per la crisi sanitària de la Covid-19. Aquesta nova realitat ens obliga, com servidors públics, a plantejar una mirada diferent de les necessitats de la ciutadania. Això comporta que els poders públics han de pensar i repensar tot allò que fan. Les administracions públiques han de generar nous canals de participació i de comunicació amb la ciutadania.

Aquests nous canals han de permetre conèixer molt millor les necessitats de la ciutadania i per tant poder donar resposta a aquesta. L'objectiu principal és garantir un model social equitatiu.

Per recuperar la confiança de la ciutadania en l'administració pública, i com a obligació intrínseca dels poders públics cal desenvolupar la qualitat institucional.

Per tant si juntem el binomi ciutadania que ha perdut la confiança en les administracions públiques i també més exigent amb ella cal reaccionar per aconseguir revertir aquest binomi i convertir-lo en confiança-coneixement de les necessitats de la ciutadania.

Quines eines estan a l'abast de l'administració pública per poder-ho fer? D'inici tenim accés a gran volum de fonts d'informació que ens permeten conèixer amb més detall la nostra realitat. Però amb això no en tenim prou i ho hem pogut comprovar al llarg dels anys.

Què cal incorporar?

Cal incorporar maneres de treballar de l'administració diferents, més democràtiques, més accessibles, que permetin una major participació de les persones implicades, que són la ciutadania. Aquesta ens aportarà inputs que ens permetran dur a terme polítiques públiques alineades amb les necessitats.

Per una altra banda, i tenint en compte l'increment en el nivell d'exigència de la ciutadania, cal aprofitar-ho i veure-ho com una oportunitat de millora constant de tot allò que fem. Hem d'aprofundir en la qualitat democràtica i assolir una maduresa en les relacions existents.

No ens podem aturar, hem d'evolucionar cap a una societat més justa, equitativa i transparent. I davant d'aquests nous temps i noves necessitats també cal una nova manera de relacionar-nos. Per ser, com a territori, més forts cal enfortir els llaços intermunicipals.

El Consell Comarcal ha d'esdevenir un instrument al servei dels ajuntaments i de tots els agents implicats en les decisions del nostre territori, per fer-lo més fort i estratègic.

### **QUINA ÉS LA NOSTRA REALITAT SOCIOECONÒMICA?**



La comarca del Vallès Oriental consta de 39 municipis i està molt a prop de Barcelona. La capital comarcal és Granollers, amb més de 60.000 habitants. És un territori que es caracteritza per la seva gran heterogeneïtat, ja que combina zones de gran implantació industrial i urbana amb zones amb un marcat caràcter rural.

Al Vallès Oriental hi ha municipis amb una població inferior als mil habitants i un bon gruix de municipis amb una població que ronda o supera ja els 15.000 habitants. Només hi ha dos municipis amb característiques de ciutat plenament metropolitanes, com són la capital i Mollet del Vallès que tenen més de 50.000 habitants. Tots aquests municipis tenen característiques socioeconòmiques diferents, tot i això, el conjunt de la comarca té una situació geogràfica privilegiada, que li permet disposar d'una immillorable xarxa de comunicacions així com d'una gran varietat d'atractius turístics.

En el conjunt de l'àmbit metropolità de Barcelona, el Vallès Oriental ocupa l'extrem nord-oriental de la Regió, en plena depressió prelitoral catalana. Donada la seva situació estratègica, la travessen importants línies de comunicació del país. Té 735 km<sup>2</sup> de superfície i una població que supera els 400.000 habitants.

El Vallès Oriental ha estat afectat pel paper difusor de Barcelona i la saturació de la mateixa ciutat comtal. Aquests factors, juntament amb un desplaçament de la indústria a les comarques del seu entorn, han provocat que el Vallès Oriental experimenti un salt demogràfic brusc i una important transformació de la seva estructura productiva, caracteritzada per un pes reduït del sector primari, una forta industrialització i un procés de terciarització emergent.

## **QUÈ VOLEM SER?/CAP A ON VOLEM ANAR?.**

Com hem vist al principi els conceptes d'institució i organització dins de les administracions públiques, tot i que es barreja, són aspectes diferents.

Actualment ens trobem davant d'una crisi tant institucional com organitzativa de les administracions públiques.

En aquests moments s'han incorporat molts conceptes de management dins de les organitzacions que ha estat molt útil per aconseguir organitzacions més eficients i eficaces. Però aquest camí no ens porta a assolir institucions públiques més sòlides que ens aportin una major seguretat jurídica i institucional. Són dues vies de treball complementàries que han d'anar lligades.

Ens trobem davant d'una gran feblesa institucional que no es pot solucionar amb respostes organitzatives.

Per tant hem de tenir una doble mirada: una mirada d'aprop, que ens permeti evidentment millorar processos, estructures, entre d'altres i a la vegada una mirada més estratègica, social, històrica, que ens permeti visualitzar els problemes institucionals i oferir solucions.

És per aquest motiu que el plantejament del nostre PAC intenta incorporar en la seva definició els dos aspectes: aquells més organitzatius i estructurals i els referents a la nostra institució i a la seva credibilitat davant de la ciutadania.

La nostra organització ha d'oferir uns serveis a la ciutadania amb plenes garanties i amb un elevat nivell de qualitat i a la vegada volem assolir un grau de maduresa institucional que ens permeti guanyar la confiança i la credibilitat perduda envers la nostra ciutadania.

Davant d'aquesta disjuntiva organitzacional i institucional, el plantejament ha estat el següent:



Hem de ser capaços d'assolir un PAC complert i que reculli tots aquests aspectes per permetre una evolució important del Consell Comarcal.

Com a Consell Comarcal existeix un mandat legal que ens obliga a actualitzar el PAC cada quatre anys. Segons el Decret Legislatiu 4/2003 de 4 de novembre al seu article 29 estableix:

29.1 Els Consells Comarcals han d'elaborar un PAC que ha d'incloure els serveis, les activitats i les obres que han de dur a terme; la manera d'acomplir els dits serveis i activitats; els mecanismes de coordinació amb els municipis i les comarques limítrofes, i la previsió dels recursos necessaris per a finançar les actuacions.

29.4 Els programes d'actuació comarcal tenen una vigència de quatre anys, sens perjudici de les modificacions que acordi el ple del Consell Comarcal seguint el mateix procediment establert per a aprovar-los i de les revisions que estableixin els mateixos programes.

Però no només és aquest el motiu, ja que volem tenir un PAC que ens ajudi com organització i com institució.

Per tant havent fet un procés intern de reflexió vam arribar a la conclusió de que l'arquitectura general plantejada, del PAC vigent, continua sent vàlida (missió, principis i línies estratègiques), però com a institució ens cal anar un pas més enllà per incorporar més valor afegit a allò que fem.

També en aquest període s'han produït canvis legals que ens han afectat pel que fa a allò que hem de dur a terme.

Concretament la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, és una reforma de la Llei 30/1992 destinada sobretot a impulsar la tramitació electrònica del procediment administratiu i a superar la tramitació en paper.

Aquesta nova Llei obliga que les administracions han de fer un procés d'adaptació a aquests nous tipus de canals de comunicació amb la ciutadania per tant hauran de posar les condicions necessàries perquè siguin factibles en breu.

### **COM VOLEM DONAR RESPOSTA A LES NECESSITATS DE LA CIUTADANIA?**

Per dur a terme l'actualització del PAC es plantegen les següents premisses, tal i com hem comentat anteriorment:

1. Es mantenen la missió i els principis rectors establerts al PAC 2018-2021.
2. Es constata que són vigents les set línies estratègiques del PAC 2018-2021 i per tant marcaran també el full de ruta del nou PAC. Es decideix, de la mateixa manera, incorporar una vuitena línia estratègica, centrada en els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

La definició del contingut de les set línies estratègiques es va obrir a la participació de tot el personal del Consell Comarcal. En el cas del contingut de la línia estratègica vuit, ODS, es treballa conjuntament amb Diputació de Barcelona, ja que l'equip tècnic d'aquesta institució ens aporta la seva especialització en aquest àmbit. En aquest sentit ens van ajudar a definir els objectius a treballar en relació a la nova línia estratègica dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Quina ha estat la metodologia de treball emprada?



Per a cada línia estratègica es va crear un grup de treball. Per tant hem treballat amb set grups de treball. La participació en aquests grups ha estat voluntària. Pel que fa al contingut de la línia estratègica vuitena l'hem treballat amb un equip tècnic especialitzat de Diputació de Barcelona.

Els membres dels set grups de treball han dut a terme les següents tasques:

- Cada grup ha fet el repàs del PAC vigent
- Incorporació de noves idees/accions per a cada línia.
- Descartar aquells idees/accions que s'han considerat inviables.
- Si totes les idees/accions es consideren importants deixar-les totes. En tot cas es poden establir prioritzacions.
- Una vegada recollides totes les idees/accions es passa un esborrany a les persones que han participat en el procés perquè el validin.
- A la vegada també s'implica als ajuntaments a través del lliurament d'un qüestionari. En aquest qüestionari es demana una valoració sobre la intensitat en la que el Consell Comarcal hauria d'oferir determinats serveis.
- En aquesta actualització del PAC s'ha incorporat un nou element que és la participació d'alguns òrgans consultius del Consell Comarcal (Consell de la Gent Gran, TVOA, Consorci del Besòs Tordera, etc). Aquests òrgans consultius han pogut fer les seves aportacions respecte a l'esborrany del PAC.
- El contingut de la línia estratègica vuit l'hem treballat amb l'equip tècnic de Diputació de Barcelona.
- Finalment el contingut del PAC es valida pel Consell de Direcció del Consell Comarcal.
- A partir d'aquí s'inicia tot el procés formal d'aprovació del PAC.

Davant de tot el plantejat fins al moment el Consell Comarcal té l'encàrrec, vigent des de fa cert temps, de treballar sempre sota dos principis bàsics per a la nostra organització:

- Cal recuperar la confiança de la ciutadania envers la política i les administracions. Cal donar valor al treball fet amb honestedat i transparència.
- Cal assegurar l'equitat en l'accés als serveis públics, que és l'essència de la no arbitrariedad. El procediment administratiu com a garantia d'aquesta igualtat d'oportunitats. Hem vist que el nostre territori té certa dispersió així com d'altres elements que poden fer difícil aconseguir aquesta equitat.

Quina és la missió del PAC i quins aspectes continuen vigents per aquest nou PAC:

Promoure i desenvolupar polítiques públiques d'àmbit supramunicipal i comarcal, amb criteris de qualitat, que vetllin per la igualtat d'oportunitats i el benestar de les persones

Els principis rectoros són els següents:

- Administració democràtica: garantir els drets fonamentals i els deures de la ciutadania.
- Autonomia municipal: dret i deure dels ens locals per desenvolupar les seves competències amb responsabilitat i sense ingerències externes, amb la única subjecció de la legalitat i dels controls jurisdiccionals.
- Cooperació i col·laboració entre administracions: aquesta cooperació s'entén en totes direccions (de dalt cap a baix, de baix cap a dalt i horitzontalment).



## L1: ATENCIÓ A LES PERSONES Contribució als ODS



Cada vegada el nombre de persones a les que el Consell Comarcal ofereix serveis és més ampli, variat i complex.

Aquesta línia estratègica està centrada en el benestar de les persones i en la justícia social com objectius prioritaris.

Aquest fet ens dirigeix a pensar molt bé els serveis que oferim així com les necessitats que volem cobrir.

L'època de crisi, afegint la crisi sanitària de la Covid-19, i la nova realitat econòmica ens ha fet canviar l'enfocament de moltes de les polítiques públiques que es duïen a terme. Cal modificar visions, ampliar mirades i sobretot adequar respostes en funció dels col·lectius.

Els col·lectius als que ens dirigim són bàsicament totes les persones que en un moment o altra del seu cicle vital necessiten de les polítiques públiques que estem duent a terme. Per tant els nostres usuaris i usuàries ja no només són aquelles persones en risc d'exclusió social sinó que el conjunt de la ciutadania del seu cicle de vida requereix d'una sèrie de serveis que estan englobats en aquest àmbit d'actuació. Infants, joventut, gent gran, consumidors, etc...són col·lectius als que oferim serveis. No existeix un perfil predefinit de persona usuària d'aquests serveis.

Dins d'aquesta línia estratègica s'han definit onze àmbits d'actuació (infància i famílies, igualtat i atenció a la diversitat, autonomia, cohesió social, educació, habitatge, informació i atenció a la ciutadania, consum, joventut, salut i per últim cultura) amb els corresponents objectius generals per a cada un d'ells:

El primer àmbit d'actuació definit en aquesta línia estratègica fa referència a la **Infància i famílies**.

Amb el compromís per treballar en el desenvolupament de polítiques públiques que impactin en el benestar dels infants i adolescents al nostre territori, el Consell Comarcal vol impulsar aquelles mesures no únicament de protecció sinó també de prevenció, del foment de la participació i la promoció dels drets i dels deures i les oportunitats dels infants i adolescents.

Aquest treball es desenvolupa tenint en compte dues dimensions territorials:

L'Àrea bàsica de serveis socials resta Vallès Oriental, compostat pels municipis de menys de 20.000 habitants i que es presta des del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

Dimensió comarcal. Des de la vocació de treball compartit i d'avançar comarcament en l'assoliment dels objectius.

Els objectius que s'han definit són els següents:

1. Desenvolupar i implantar serveis socioeducatius als municipis que no en disposin, segons el model establert al Contracte Programa.



2. Crear i desenvolupar el Servei d'Orientació i Acompanyament Familiar (SOAF), com un espai d'atenció integral per treballar la prevenció, habilitats, capacitats parentals, etc, segons el model establert al Contracte Programa.
3. Gestionar l'Àrea Bàsica de serveis socials.
4. Millorar el model de gestió i de treball dels serveis socials bàsics.
5. Consolidar la xarxa d'Infància, com a espai de consens i creació d'un model d'atenció primària.
6. Consolidar la xarxa d'Infància, com a espai de consens de creació d'un model d'atenció a la infància de totes les àrees bàsiques incloses dins de la comarca del Vallès Oriental.

En el desenvolupament de les accions de la Xarxa d'infància es tindrà en compte la realitat social de les persones grans com a cuidadores dels infants (nets i netes).

7. Mantenir:
  - El Servei de l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA).
  - El Servei a la Infància en Família Extensa (SIFE).

El següent àmbit d'actuació és el de la **Igualtat i atenció a la diversitat**, fonamentat en dos eixos principals:

La igualtat efectiva de totes les persones com a dret fonamental i com a valor central de les polítiques i de l'acció comarcal.

El respecte a la diversitat, la no discriminació per motius religiosos, d'origen, d'orientació sexual o d'identitat, d'expressió de gènere i de diversitat cultural en el procés d'envelliment.

Els objectius a assolir són:

1. Prestar el Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials.
2. Prestar el servei d'urgència d'acollida per a dones.
3. Continuar treballant com Àrea Bàsica en aspectes relacionats amb prevenció i actuació davant de les situacions de violència masclista.
4. Desenvolupar la xarxa comarcal en l'abordatge de la violència masclista al Vallès Oriental.
5. Revisar i actualitzar el Pla d'Igualtat de Gènere.
6. Consolidar el servei d'assessorament psicològic pel col·lectiu de persones lesbianes, gais, transsexuals, bisexuals i intersexuals (LGTBI), com Àrea Bàsica de Serveis Socials.
7. Potenciar el Servei d'Assessorament Jurídic a persones Emigrants (SAJE).
8. Prestar el servei d'interpretació lingüística.



9. Desenvolupar i implementar els serveis de primera acollida a persones nouvingudes als municipis que no en disposin.
10. Desenvolupar projectes d'atenció i acollida de nova ciutadania, incorporat al Contracte Programa.

El tercer bloc considerat dins d'aquesta línia estratègica és el de l'**Autonomia**, aquelles accions i polítiques públiques desplegades des del Consell Comarcal del Vallès Oriental d'atenció a les persones dependents, a les persones amb diversitat funcional i a la gent gran. Aquestes polítiques i accions es basen en el concepte d'autonomia des de dues dimensions conceptuals:

L'autonomia com a capacitat: el respecte a la capacitats i responsabilitat personals en la presa de les pròpies decisions.

L'autonomia com a dret: per desenvolupar el seu projecte vital que es basi en la seva identitat personal segons les seves capacitats, adequant i personalitzant el suport que pugui requerir per garantir aquest desenvolupament.

Els objectius definits són els següents:

1. Potenciar el Consell de la Gent Gran.
2. Treballar per a la prevenció dels maltractaments a la gent gran.
3. Fer evolucionar el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) incorporant millores tècniques i de qualitat en una prestació del servei centrat en la persona.
4. Adequar el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) al possible desplegament del reglament.
5. Mantenir la gestió del servei d'atenció a la dependència.
6. Treballar en la gestió del transport adaptat, transport accessible i/o assistit que té per objecte el trasllat a serveis especialitzats d'atenció diürna de persones amb discapacitat i persones grans amb dependència que no poden fer ús del transport ordinari i que presenten dificultats de mobilitat (mobilitat reduïda) i/o necessitat d'acompanyant (barem d'acompanyant).
7. Fer una diagnosi sobre tots els ajuts i recursos concedits a les persones amb diversitat funcional (especialment amb discapacitat intel·lectual), així com de les necessitats d'aquests col·lectius, i la distribució territorial d'aquests. Ens referim a tot tipus de recursos (ajuts, formació, ocupació, transport, etc.). L'objectiu d'aquesta diagnosi és millorar la qualitat de vida d'aquestes persones, tenint en compte la distribució dels recursos
8. Fer accions per promoure l'autonomia de persones amb diversitat funcional.
9. Treballar conjuntament amb el Consell de la Gent Gran del Vallès Oriental en la promoció del Casals de Gent Gran com a Casals Cívics per fomentar les relacions intergeneracionals.

El quart àmbit d'actuació és el que fa referència a la **cohesió social**.

La cohesió social és un dels pilars bàsics de l'estat de benestar. Aquest concepte fa referència al grau de vinculació dels individus entre ells i al sentit de pertinença amb la seva comunitat.



Per tal d'avançar en aquesta direcció és necessari implementar aquelles mesures que garanteixin l'accés amb igualtat d'oportunitats a les prestacions i recursos d'aquelles persones que es puguin trobar en una situació de risc d'exclusió social.

Quins objectius es planteja dur a terme?:

1. Donar suport en la gestió dels serveis socials bàsics per a l'abordatge de les situacions de vulnerabilitat: ajuts d'urgència social, pobresa energètica, habitatge, etc.
2. Gestionar els ajuts de menjador de la comarca, conjuntament amb Serveis Personals

Els objectius que es treballaran en l'àmbit de **l'educació** són els següents:

1. Garantir l'accés als centres escolars de l'alumnat que s'han de desplaçar del seu municipi a qualsevol tipus de centres a través del transport escolar o d'ajuts.
2. Intensificar la comunicació i coordinació amb els ajuntaments i els centres educatius.
3. Adequar i actualitzar la reglamentació a les modificacions que puguin anar sorgint en el servei de transport escolar i adaptat i també a necessitats que puguin anar sorgint, normatives des d'un punt de vista transversal, integrant les diferents àrees del Consell Comarcal.
4. Actualitzar i millorar l'Acord Marc de Transport.
5. Elaborar el reglament de menjadors escolars, creant espais de participació en relació al lleure i a l'alimentació.
6. Cercar com millorar el projecte de menjadors escolars amb criteris de sostenibilitat i de proximitat.
7. Mantenir la gestió dels ajuts de menjador escolar, conjuntament amb Polítiques Socials i Igualtat.
8. Establir línies de col·laboració i de treball transversal amb l'Observatori -Centre d'Estudis del Vallès Oriental.
9. Combatre la fractura digital en l'educació per tal de garantir que tot l'alumnat puguin seguir cursant els estudis telemàticament
10. Participar en projectes de valor afegit: projecte singulars que generin valor afegit, més enllà de la gestió... (Cantania, casal de Montserrat Montero....).

Pel que fa a l'àmbit de **l'habitatge**, l'Oficina d'Habitatge té com a objectiu prestar el servei d'assessorament a la ciutadania de la comarca per tal de donar a conèixer les diferents opcions que té al seu abast a l'hora de trobar un habitatge, mantenir-lo, i conèixer quins són els processos que cal seguir per acollir-se a les iniciatives públiques en aquest àmbit.

Serveis prestats:

Serveis de tràmit: serveis dirigits a la ciutadania de la comarca d'assessorament, gestió i tramitació d'ajuts socials; mediacions, tramitacions d'ajuts i assessorament tècnic d'edificis i habitatges, i sol·licituds de cèdules d'habitabilitat.



Serveis cívics: serveis dirigits als ens locals i a la ciutadania de la comarca d'assistència i assessorament tècnic-jurídic per a la mediació sobre temes hipotecaris i de lloguer, i sobre processos d'execució hipotecària i desnonaments; d'assessorament i tramitació dels expedients per a la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials, així com d'assessorament i assistència tècnica jurídica als ens locals per al desenvolupament de la protecció pública de l'habitatge.

Governança: tasques dirigides a potenciar el suport en la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics.

Servei d'Assistència Tècnica i Assessorament d'Habitatge: cooperar amb els ajuntaments mitjançant l'assessorament tècnic en relació amb les competències municipals en matèria d'habitatge.

A partir d'aquí l'Oficina d'Habitatge es centrarà en els següents aspectes:

1. Donar continuïtat a l'Oficina Comarcal d'Habitatge.
2. Donar continuïtat els serveis de tràmit que s'ofereixen als ajuntaments.
3. Donar continuïtat els serveis cívics que s'ofereixen als ajuntaments.
4. Desenvolupar els serveis de governança en aquells ajuntaments que ho sol·licitin.
5. Polítiques sobre accés a l'habitatge i promoció de l'habitatge públic protegit, planificades i coordinades de forma supramunicipal al Vallès Oriental.
6. Consolidar la borsa de lloguer assequible amb mesures de foment: subvencions de foment al lloguer i campanyes de comunicació entre d'altres. Promoure els lloguers compartits entre persones grans per tal de optimitzar recursos, compartir despeses i pal·liar la soledat no desitjada. Prova pilot amb persones grans.
7. Consolidar l'assistència tècnica integral en matèria d'habitatge als ajuntaments que ho sol·licitin.

L'àmbit de la **informació i atenció a la ciutadania**, es concreta en els següents objectius:

1. Potenciar el servei i la gestió de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.
2. Mantenir el punt d'informació de tràmits online: assessorament sobre els nous canals per tramitar la documentació.
3. Donar a conèixer els programes, accions i serveis que el Consell Comarcal duu a terme.
4. Potenciar l'assessorament sobre els tràmits que la ciutadania pot gestionar personalment.
5. Crear un espai d'informació a les persones grans.

Com treballarem l'àmbit de **consum** i a quins objectius volem donar resposta:

1. Informar, orientar i assessorar als consumidors/-es sobre els seus drets i deures en matèria de consum.
2. Rebre i tramitar queixes, reclamacions, denúncies.



3. Resoldre conflictes mitjançant la mediació i l'arbitratge de consum.
4. Fer accions de sensibilització dirigides als consumidors/-es.
5. Promoure la formació de les persones consumidores i els usuaris/-ies i l'educació de la joventut en els hàbits de consum responsable.
6. Fer xarxa amb els municipis amb Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC).

Els aspectes que es volen treballar dins de la temàtica de **joventut** són els següents:

1. Donar suport als municipis de la comarca en matèria de joventut.
2. Fomentar el treball transversal entre agents que incideixen en la realitat juvenil de la comarca.
3. Fomentar l'emancipació juvenil.
4. Fomentar la participació i l'associacionisme juvenil.
5. Executar les competències delegades al Consell Comarcal en matèria de joventut.

Pel que fa a l'àmbit de **salut pública** treballarem en els següents objectius:

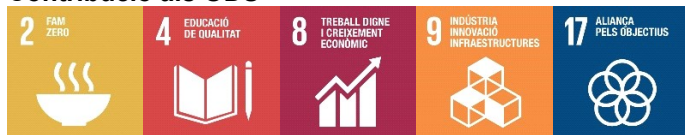
1. Incrementar l'assistència tècnica als ajuntaments en l'àmbit de salut pública, així com ampliar la cartera de serveis oferta.
2. Establir col·laboracions entre l'àmbit de salut i d'altres àmbits del Consell Comarcal per a realitzar accions conjuntes en relació a la salut pública.
3. Planificar campanyes de salut pública a nivell comarcal, segons estableixin les línies directrius del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Per últim trobem els aspectes relacionats amb la **cultura**, amb el següent objectiu:

1. Desenvolupar accions que permetin fer arribar la cultura a tots els àmbits de la població.
2. Concretar accions per fer arribar la cultura a les persones grans, pensant especialment en les persones que viuen soles.

## L2: DESENVOLUPAMENT SOCIOECONÒMIC

### Contribució als ODS



Per dur a terme un desenvolupament socioeconòmic equilibrat i competitiu cal establir unes bases sòlides en l'àmbit de la concertació territorial.



El territori conjuntament ha de generar riquesa per al conjunt de la comarca, a través de projectes que serveixin per estructurar el nostre territori.

El model de desenvolupament ha d'incorporar obligatòriament aspectes de la concertació públicoprivada, que ens permeti establir estratègies territorials conjuntes. També hem de tenir en compte aportacions de les persones de la nostra comarca, com a capital importantíssim per aquest procés de dinamització econòmica.

La visió estratègica, els projectes estructurants, la cooperació entre agents han de fer de la comarca del Vallès Oriental un territori ple d'oportunitats per a totes les persones que hi viuen. També han de ser un atractiu per aquelles que no hi són actualment però poden ser potencials treballadors/-es o inversors/-es al nostre territori.

Hem de ser capaços de copsar aquelles oportunitats latents a la comarca i que ens poden donar l'oportunitat de fer un salt qualitatiu en el desenvolupament territorial, més enllà de les delimitacions administratives.

Com dèiem comptem amb tres elements bàsics per fer aquest procés generador de riquesa per al conjunt de la comarca: concertació, persones i territori. Què hem de fer en cada un d'aquests aspectes per assolir el nostre objectiu?.

### **Concertació i treball en xarxa**

1. Detectar els agents i les figures implicades (personal tècnic, associacions, empreses, mossos, ensenyament...) per a cada àmbit temàtic en el que treballem i fomentar la seva participació.
2. Ser proactius en la detecció de les necessitats referents als diferents àmbits d'actuació.
3. Dissenyar, executar i avaluar accions concretes per solucionar les necessitats detectades.
4. Liderar el treball en xarxa (establir criteris comuns d'actuació, etc.).
5. Fomentar la concertació social a través de la Taula Vallès Avança. Tenint en compte els objectius establerts al conveni de creació d'aquesta Taula.
6. Establir una metodologia de treball comú per millorar la comunicació i la coordinació entre els agents implicats.

### **Persones**

1. Fomentar accions concretes per millorar les competències bàsiques i transversals de les persones del nostre territori.
2. Fomentar accions concretes per millorar les competències tècnico professionals de les persones del nostre territori en base a la detecció de necessitats formatives de cada sector econòmic (formació dual-xarxa TET, SAD...).
3. Dur a terme accions de millora de l'ocupabilitat i el treball digne de les persones de la comarca, d'acord amb els recursos disponibles.



4. Dur a terme accions de millora de l'ocupabilitat i el treball digne de les persones de col·lectius de difícil inserció de la comarca, d'acord amb els recursos disponibles.
5. Detectar i analitzar les necessitats de les persones i empreses del territori.
6. Fomentar la professionalització dels treballadors i treballadores en actiu de tots els sectors.
7. Informar sobre recursos d'empresa, ocupació, cooperativisme, etc., existents a la comarca.

### Territori

1. Fomentar la competitivitat, la innovació i la internacionalització, per aquells sectors econòmics que es consideri oportú, de les empreses del territori.
2. Dinamitzar el Consell de la Formació Professional i l'Ocupació del Vallès Oriental, tenint en compte la implantació de les diferents famílies professionals al nostre territori.
3. Treballar per definir una marca territorial del Vallès Oriental.

Dins de l'apartat de territori hem desglossat els objectius que s'han d'assolir en base als diferents sectors econòmics

#### Agricultura:

1. Preservar i enfortir el teixit empresarial de productes alimentaris locals i de qualitat (Xarxa Productes de la Terra, incorporació de noves tecnologies).
2. Ampliar la Xarxa de Productes de la Terra.

#### Indústria:

1. Treballar conjuntament amb els ajuntaments i altres agents implicats en el coneixement i anàlisi dels polígons industrials i les seves infraestructures (subministraments, telecomunicacions, mobilitat..) per tal de conèixer la seva situació.
2. Detectar mancances dels polígons i treballar-ho conjuntament amb els agents implicats.
3. Detecció, impuls i promoció de les oportunitats del teixit industrial de la comarca.
4. Apostar per la innovació, coneixement, responsabilitat social corporativa, al territori, potenciant la implantació d'empreses amb alt valor afegit.
5. Impulsar l'economia circular al teixit empresarial de la comarca.
6. Pla de reindustrialització.
7. Dur a terme accions d'acompanyament als autònoms/-es.

#### Serveis:

1. Detectar quins serveis serien susceptibles de ser compartits per les empreses del territori.



2. Informar i donar suport sobre la col·laboració entre empreses per a l'ús compartit de serveis.

#### Turisme:

1. Desenvolupar polítiques públiques, per fomentar el turisme com a sector econòmic dinamitzador del territori, tenint en compte la sostenibilitat.
2. Crear producte turístic en base als recursos existents en el nostre territori.
3. Millorar i fomentar la competitivitat dels establiments turístics.
4. Posicionar el producte turístic, a mercats locals, nacionals i internacionals.

### L3: ATENCIÓ AL MEDI AMBIENT

#### Contribució als ODS:



Els poders públics han de vetllar per la protecció del medi ambient per mitjà de polítiques públiques basades en el desenvolupament sostenible i la solidaritat intergeneracional. Afegeix que les polítiques ambientals s'han de dirigir especialment a reduir les diferents formes de contaminació, fixar estàndards i nivells mínims de protecció, articular mesures correctives de l'impacte ambiental, utilitzar racionalment els recursos naturals, prevenir i controlar l'erosió i les activitats que alteren el règim atmosfèric i climàtic, i respectar els principis de preservació del medi.

Per tant el Consell Comarcal vol impulsar un desenvolupament sostenible del territori, duent a terme accions que així ens ho permetin.

Per assolir aquest desenvolupament sostenible hem de treballar molt en l'àmbit de la governança, ja que ens cal treballar de manera consensuada amb tots els agents estratègics implicats.

A la vegada la Llei 20/2009, de prevenció i control ambiental d'activitats, estableix el sistema d'intervenció ambiental a Catalunya orientat a garantir que les activitats s'exerceixen amb les mesures adequades de prevenció i reducció de la contaminació en el medi.

En tots aquells àmbits relacionats amb la gestió del cicle de l'aigua col·laborarem amb el Consorci Besòs Tordera.

A continuació desenvoluparem els àmbits d'actuació que s'han definit:

#### Eficiència energètica

- Dur a terme accions concretes per assolir la reducció del consum, les emissions i la despesa energètica i d'aigua dels ens públics i d'empreses, així com de la pròpia organització.

#### Educació i conscienciació ambiental



- Realitzar campanyes d'educació i conscienciació ambiental a les escoles.
- Realitzar campanyes d'educació i conscienciació ambiental als càrrecs electes i tècnics municipals dels ajuntaments.
- Realitzar campanyes d'educació i conscienciació ambiental a la ciutadania i a les empreses.
- Realitzar cursos de formació en matèria de medi ambient i sostenibilitat dirigits a les empreses i als tècnics municipals dels ajuntaments.

### **Innovació**

- Detectar necessitats en matèria de medi ambient a iniciativa pròpia o d'altres agents del territori.
- Analitzar la informació i establir objectius.
- Iniciar el projecte que respongui a les necessitats detectades.

### **Protecció del medi ambient**

- Analitzar alguns dels riscos ambientals de la comarca.
- Establir accions de prevenció i protecció en resposta als riscos detectats.
- Vetllar pel sanejament en alta d'aigües residuals i reutilització d'aigües regenerades, així com pel sanejament en baixa. En el seu cas aquests serveis seran prestats, com fins ara, pel Consorci Besòs Tordera, al qual pertany el Consell Comarcal, constituït en entitat local d'aigua bàsica el 8 d'abril de 2014.

### **Suport a l'activitat econòmica**

- Promoure les activitats econòmiques respectuoses amb el medi ambient.
- Dinamitzar la creació de la xarxa de subproductes entre les empreses de la comarca (economia circular).
- Fiscalitzar i validar les activitats econòmiques que correspongui informar a la ponència ambiental comarcal.

### **Servei d'assistència tècnica a municipis**

- Prestar serveis d'assistència en matèria d'enginyeria, arquitectura (arquitectura tècnica) i medi ambient als municipis de la comarca.
- Servei de gestió energètica i suport a la gestió d'aigua.
- Promoure el certificat Biosphere entre els municipis als que prestem el servei d'assistència tècnica en turisme.

### **Mobilitat**



- Estudiar i optimitzar la mobilitat comarcal pel que fa al transport públic, escolar, adaptat, de mercaderies i privat.
- Promoure mitjans de transport alternatius i respectuosos amb el medi ambient, treballant de manera coordinada amb d'altres territoris.
- Realitzar estudis de mobilitat.

#### Oficina Tècnica de Medi Ambient i Territori

- Crear i consolidar l'Oficina Tècnica de Medi Ambient i Territori.

#### L4: ESPECIALITZACIÓ I OPTIMITZACIÓ DE LA XARXA COMARCAL DE SERVEIS

##### Contribució als ODS:



Els municipis es troben davant d'una situació difícil de gestionar per la complexitat de la societat i de les necessitats que els hi plantegen.

A la vegada cal aconseguir economies d'escala que permetin optimitzar els recursos existents al territori.

Aquests fets no han d'anar en detriment del servei que s'ofereix a la ciutadania ja que cal que els serveis tinguin un nivell de qualitat elevat. Per aconseguir-ho cal l'especialització de les persones, compartir coneixements i tenir una elevada expertesa, etc.

Un element més a tenir en compte és la situació socioeconòmica del nostre territori ja que la nostra és una comarca dispersa. Aquest fet no ha de provocar una desigualtat a l'hora de rebre els serveis. Hem d'aconseguir la igualtat d'oportunitats per a tots els habitants de la comarca, visquin on visquin.

Com administració de segon nivell hem de superar tots aquests reptes.

La nostra experiència acumulada al llarg dels anys ens ha permès i ens permetrà donar resposta a aquestes necessitats davant les que ens trobem actualment.

Hem de ser capaços d'oferir aquell servei especialitzat i adequat a la matèria requerida i a mida, perquè respongui a allò que realment necessita l'ajuntament. A més sòm capaços d'afegir valor a tot allò que estem fent i per tant el nivell de qualitat que rep la ciutadania o l'usuari/ia final és molt elevat.

A partir de quins àmbits d'actuació arribarem a donar resposta a aquesta línia estratègica?

#### Finestra única per a la ciutadania

1. Potenciar l'Oficina Tècnica de Medi Ambient i Territori.
2. Promoure i desenvolupar l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per dur a terme els tràmits propis i orientar sobre la resta de tràmits.



3. Fomentar la digitalització del màxim de tràmits de la nostra organització. Donar el suport necessari perquè els usuaris/-ies ho puguin dur a terme.

#### **Aprofundir en serveis d'assistència i assessorament**

1. Consolidar l'Oficina Tècnica de Medi Ambient i Territori
2. Promoure i consolidar els serveis d'assistència i assessorament integrals, en els quals apart de l'assessorament tècnic específic, s'acompanya d'un assessorament jurídic i administratiu.
3. Donar resposta als nous encàrrecs d'assistència i assessorament.
4. Oferir assessorament en ajustos europeus i en subvencions en general.

#### **Punt de trobada tècnica-Xarxes tècniques**

1. Posar en comú temàtiques concretes amb altres agents del territori amb l'objectiu de transmetre i compartir coneixements.
2. Oferir formació especialitzada als ajuntaments en aquelles matèries que es consideri oportú.
3. Potenciar el treball en xarxa, per matèries, amb ens públics i privats de la comarca.

#### **L'eficiència de compartir els serveis, treball pedagògic**

1. Recopilar pràctiques sobre la delegació de competències dels ajuntaments als consells comarcals (criteris econòmics, optimització, etc.).
2. Promoure la delegació de competències dels ajuntaments al Consell Comarcal.
3. Compartir documentació i processos estandarditzats entre ajuntaments.
4. Consolidar la gestió de les carpes de manera mancomunada.
5. Donar a conèixer, de manera proactiva, les centrals de compres existents.
6. Fer un estudi per conèixer quins serveis, segons els ajuntaments, es podrien compartir.

### **L5: MILLORA CONTÍNUA I EXCEL·LÈNCIA**

#### **Contribució als ODS:**



Com administració pública ens trobem davant d'una obligació legal però sobretot d'un deure polític d'incorporar en la nostra gestió maneres de fer relacionades amb les polítiques de qualitat i l'avaluació. Necessitem reconnectar la ciutadania amb l'administració pública.



Aquesta és una obligació ètica i moral envers la ciutadania, ja que hem d'aconseguir el màxim de qualitat democràtica i institucional en allò que fem i hem de fer que la ciutadania se senti particip i confiï en la nostra administració.

I no només és important què fem sinó també com fem les coses. Aquí incorporem el concepte d'ètica pública, com element molt important per treballar amb total transparència.

Quan parlem de polítiques de qualitat a quins àmbits d'actuació ens estem referint?. Bàsicament parlem d'incorporar elements i conceptes que es van iniciar amb la gestió de les empreses privades i que inevitablement s'han de traslladar a la gestió pública. L'ethos públic i la infraestructura ètica són elements potents i rellevants per a les administracions públiques.

El concepte d'avaluació ens permet mesurar que les accions que duem a terme tenen un impacte. A la vegada veiem si dites accions han servit per resoldre les mancances per les quals s'havien dissenyat.

Alguns exemples d'aquests elements poden ser:

1. Actuar en el nostre dia a dia seguint el PAC: la seva missió, les seves línies estratègiques, els valors que impregnen aquest document.
2. Fer la feina ben feta i amb un criteri de millora contínua dels nostres programes, activitats i serveis.
3. Tenir en compte les opinions dels agents implicats en qualsevol programa, activitat i servei, ja sigui interns o externs.
4. Treballar en base a la gestió basada en processos, incorporant elements de planificació i disseny.
5. Per últim, però no per això menys important, una vegada planificat i dissenyat el procés hem de ser capaços d'establir indicadors que ens permetin dur a terme l'avaluació de tot allò que fem.

Per últim un aspecte a tenir en compte, dins de l'àmbit de la qualitat dels serveis, és l'espai on acollim les persones usuàries. Les condicions d'aquest espai han de ser les òptimes perquè sigui idoni per atendre les demandes de la ciutadania. És per aquest motiu que un dels pilars de la nostra organització és aconseguir un local adequat als serveis i a les persones usuàries d'aquests, seguint criteris de sostenibilitat.

Els àmbits a partir dels quals treballarem seran:

### **Comunicació interna**

1. Millorar l'experiència de les persones que presten servei, mitjançant la millora de la comunicació interna, per incrementar la contribució als objectius de l'organització.
2. Establir espais estables de participació que fomentin la comunicació interna.
3. Homogeneitzar els programes de comunicació. Establir un sistema d'accés a la comunicació que sigui més àgil i sectoritzat per accedir continuament a la informació.
4. Fomentar el sentiment de pertinença i comunicar noves incorporacions, així com rols i responsabilitats.

### **Desenvolupament professional**



1. Avançar en la definició d'un diccionari de competències de les persones vinculades al Consell Comarcal i fer un pla per a la seva implementació.
2. Fomentar el creixement professional dels treballadors i treballadores del Consell Comarcal.
3. Millorar i potenciar les competències transversals dels treballadors i treballadores del Consell Comarcal.
4. Impulsar la redacció de Plans de Carrera.
5. Crear coneixement dels treballadors i treballadores sobre les actuacions de la institució.
6. Fomentar la participació entre àrees, de forma voluntària, per compartir coneixements.
7. Fomentar la transferència de coneixement.
8. Promoure l'actualització de coneixements dins del sector professional a través del benchmarking i visites a projectes innovadors.
9. Fomentar la formació contínua entre el personal de la institució, incorporant un sistema de recompenses.
10. Identificar quines són les eines necessàries per dur a terme les tasques per a cada rol professional i dotar-los d'aquestes.

#### **Informació ciutadania/difusió**

1. Elaborar un pla de comunicació, tenint en compte la imatge de la institució que es vol transmetre i establint quins són els diferents canals que s'han de fer servir, en funció del públic objectiu.
2. Dissenyar un manual d'estil de com tractem a l'usuari/-ia, en funció del canal de comunicació que utilitzem.
3. Treballar en millorar la nostra web així com incorporar les xarxes socials establertes al pla de comunicació, en funció de l'usuari/-ia final.
4. Difusió de les cartes de serveis de la nostra organització.

#### **Millorar la transparència de la informació**

1. Treballar més a fons la transparència: sensibilització, accessibilitat, agilitat, ampliació del seu abast i decisió sobre què cal comunicar i què no.
2. Incorporar i sistematitzar metodologies de valoració dels serveis de la nostra organització: memòries tècniques i econòmiques i indicadors de resultats. Incorporar un sistema de recollida de queixes i suggeriments.
3. Implantar la bústia ètica a la nostra organització.

#### **Cultura organitzativa**



1. Establir un sistema de recollida d'informació dels suggeriments del personal del Consell Comarcal.
2. Potenciar accions per donar a conèixer tot allò que fa el Consell Comarcal al personal de la institució.
3. Instaurar un mètode d'acompanyament pel desenvolupament d'habilitats específiques i de talent del nostre personal.

### Projectes

1. Assolir un increment dels àmbits treballats amb la metodologia de projectes.

### Processos

1. Continuar treballant en la definició dels mapes de processos de tota la institució, fàcils i accessibles. Elaborar un llibre intern de procediments.
2. Establir un responsable de mapes de processos de cada àrea.
3. Incorporar a les acollides del nou personal, els mapes de processos de l'organització.

### Protocol d'atenció a l'usuari/-ia final

1. Establir un protocol d'atenció a la ciutadania, fent la distinció per públics objectius amb els que treballem.
2. Dissenyar plantilles de presentacions de la nostra organització, per a les diferents ocasions.

### Conèixer l'opinió de l'usuari/-ia final

1. Conèixer l'opinió de l'usuari/-ia final. Treballar de manera conjunta els diferents qüestionaris de satisfacció, aplicats als diferents serveis del Consell Comarcal. Compartir imatge, i preguntes estandarditzades entre qüestionaris.
2. Retre comptes dels nivells de satisfacció assolits als diferents serveis del Consell Comarcal, a la ciutadania en general.

## L6: DETECCIÓ DE NECESSITATS

### Contribució als ODS:



L'objectiu principal és donar suport en la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics, mitjançant la recerca i el tractament de les dades, així com l'elaboració i la tramesa de diferents informacions i documents.



Per assolir aquest objectiu hem d'elaborar estudis i anàlisis sectorials que permetin el coneixement exhaustiu de la comarca. A la vegada fer previsions per planificar les actuacions que cal dur a terme en un futur immediat i així donar resposta als problemes futurs.

La base principal per poder definir polítiques públiques coherents amb les necessitats del territori és la planificació territorial.

Aquesta planificació territorial s'ha de dur a terme amb la col·laboració i el treball conjunt de tots els agents implicats que ens permeti pensar col·lectivament, com a cervell d'un territori desenvolupat.

Hem de conèixer la nostra realitat per saber on estem i així poder treballar en futuribles, i definir com volem ser.

El propi territori és qui millor coneix el que li passa. Cal establir metodologies de treball que ens permetin fer anàlisis continuades que ens ajudin a decidir i prendre decisions.

I per fer-ho no només ens hem de nodrir de les informacions elaborades internament sinó que també necessitem els recursos externs per poder-nos alimentar i fer una planificació consistent.

La visió d'aquesta planificació ha de ser sempre amb una mirada des del territori, per poder obtenir millors respostes a allò que se'ns demana des de la ciutadania.

Es tracta d'aturar-nos, pensar, desenvolupar i créixer com a territori. Aquest creixement no ha de ser sempre quantitatiu sinó que ens interessa moltes vegades un creixement en valor afegit, més qualitatiu que permeti incrementar el nivell de vida de la ciutadania.

Com elements fonamentals per dur a terme aquesta tasca es requereix d'un Centre d'Estudis del Vallès Oriental així com de la capacitat de generar la xarxa comarcal sobre estudis i necessitats del territori i de les persones que ens permetin recollir aportacions sobre les amenaces i oportunitats existents.

En aquest bloc treballarem dos àmbits que ens serveixen per distingir quina informació ens ve donada internament i quina hem de buscar fora de la nostra organització.

### **Detecció interna**

1. Generar espais per trobar-nos i conèixer què fa cadascuna de les persones que treballa a l'organització.
2. Conèixer les tasques i el procés que representa l'inici d'un expedient dins de l'organització.
3. Reflexionar sobre l'estructura organitzativa.
4. Implementar els canvis sorgits de l'anàlisi de l'estructura organitzativa.
5. Treballar i millorar la gestió de Big Data.
6. Realitzar una diagnosi sobre les necessitats formatives especialment en noves tecnologies.

### **Detecció externa**

1. Fer una diagnosi de la nostra realitat territorial.



2. Conèixer les necessitats dels ajuntaments i dels diferents agents del territori.
3. Copsar les necessitats de la ciutadania.

## L7: PARTICIPACIÓ PRESA DE DECISIONS DEL TERRITORI

### Contribució als ODS:



El Consell Comarcal ha d'exercir un lideratge polític del territori a partir de les necessitats detectades. Aquest lideratge l'ha d'exercir a través del Pla Estratègic.

Hem d'aconseguir sumar tots els cervells estratègics que tenim i fer sentir la nostra veu als organismes pertinents. Com per exemple és el cas del treball conjunt entre els dos vallesos en l'Estudi de Mobilitat dels Vallesos”.

Tenim un repte molt important en aquest moment, ja que hem de ser capaços de copsar les demandes, mancances, problemàtiques que afecten al nostre territori. Hem de detectar i determinar aquells agents estratègics que ens permetin conèixer aquesta realitat amb tot detall.

Això no vol dir que només haguem de tenir en compte les demandes i opinions d'aquells agents que considerem “importants”, sinó que ens cal l'opinió de la resta d'agents i ciutadania de peu que ens permeti tenir una visió més global i encertada d'allò que ens manca.

Una de les tasques més importants i innovadores del Consell, en aquests moments, es centra en ser catalitzador de les preocupacions, mancances, necessitats dels actors del territori. Analitzem les potencialitats que tenim i a partir d'aquí, i mitjançant la concertació entre els agents, elevem la nostra veu conjuntament.

Aquesta manera d'actuar ens dona força i ens ofereix moltes oportunitats fins ara inexplorables. La naturalesa de la nostra organització, que és de segon nivell, ens permet actuar com a dinamitzadors del territori.

Treballant d'aquesta manera assolim la fita de portar les nostres necessitats i els nostres neguits a les institucions que prenen les decisions que ens afecten.

Per dur a terme aquesta tasca quins passos haurem de seguir:

1. Detectar els òrgans institucionals en els que tenim presència actualment i en els que hauríem de tenir-ne (espais de decisió i de participació que afectin al territori).
2. Prioritzar en quins òrgans de decisió hem de participar en relació amb la temàtica del PAC.
3. Integrar en els plenaris (o estructures ja existents) un espai de reflexió ad-hoc per fer propostes sobre demandes concretes del territori.



4. Crear plenaris o espais de reflexió en el cas que no existeixin per determinats àmbits d'actuació del Consell Comarcal.
5. Establir un circuit de derivació i també terminis de resolució de les demandes.
6. Fer un seguiment del funcionament d'aquest circuit.
7. En cas de derivació a una altra administració o entitat, fer seguiment del nivell de resposta que ha aconseguit la ciutadania d'aquesta derivació.
8. Elaborar un informe sobre la situació de la demanda feta per poder donar resposta a la part demandant.
9. En cas de considerar que el Consell Comarcal pot incidir en aquesta demanda, elevar la petició als organismes pertinents.

## L8: OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

El 25 de setembre de 2015 va ser aprovada per l'Assemblea General de Nacions Unides l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, amb els objectius d'erradicar la pobresa, lluitar contra la desigualtat i la injustícia, i posar fre al canvi climàtic, entre altres. Aquesta agenda marcarà l'acció global pel desenvolupament fins a l'any 2030 i, conjuntament amb la resta d'agendes globals, configura un full de ruta d'actuació connectat entre si per a assolir un objectiu comú: el desenvolupament mundial sostenible.

L'Agenda 2030 és una agenda integral i multidimensional —referida a les tres dimensions del desenvolupament sostenible (l'econòmica, la social i l'ambiental) — i d'aplicació universal, i es desplega mitjançant un sistema de 17 objectius de desenvolupament sostenible, a través dels quals es proposa abordar els grans reptes globals, des de la lluita contra la pobresa o el canvi climàtic fins a l'educació, la salut, la igualtat de gènere, la pau o les ciutats sostenibles. Cada ODS inclou diferents metes (en total 169) que contribueixen al compliment de l'objectiu.

Des del Consell Comarcal es considera necessari treballar en aquesta direcció i impregnar tot allò que duem a terme d'aquests 17 objectius.

Tots els projectes i serveis s'hauran de definir amb una mirada clarament centrada en els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Quina és la missió del Consell Comarcal en relació a aquesta línia estratègica:

Implementar l'Agenda 2030 dins del Consell Comarcal i recolzar la implementació del ODS en l'àmbit local, tant públic com privat, d'una manera col·laborativa i coordinada, per assolir una societat més inclusiva i sostenible mediambientalment i econòmica.

Pel que fa a la visió necessitem per al 2030, incorporar la mirada de l'Agenda 2030 en els serveis i projectes de la Consell Comarcal, i en la seva organització interna, i ser una administració referent en el recolzament a la implementació dels ODS, en l'àmbit comarcal.

Creació d'una Oficina Agenda 2030 pròpia, del Consell Comarcal, amb la missió de desenvolupar:

1. Accions enfocades a la difusió, sensibilització implementació dels objectius de desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030, dins de l'organització del Consell Comarcal.



2. Accions enfocades a la difusió, sensibilització i acompanyament en la implementació dels objectius de desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030 en l'àmbit públic i privat del nostre territori.

2. Publicar aquest acord al Butlletí Oficial de la província de Barcelona.

I, per què així consti i assoleixi els efectes corresponents, lliuro i signo aquest certificat, amb el vistiplau del president i el segell que ho acredita.

Document signat electrònicament.