

CARTA DE SERVEIS DE L'OBSERVATORI COMARCAL DEL BAIX LLOBREGAT

NOM DEL SERVEI

OBSERVATORI COMARCAL DEL BAIX LLOBREGAT

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Observatori Comarcal del Baix Llobregat és una **eina de suport a la presa de decisions** a l'abast de tots els actors i de les institucions i organitzacions locals que, de manera continuada, **aporta coneixement i proporciona informació analitzada i contrastada en matèria de desenvolupament local**.

Des dels seus **inícis**, al voltant de l'any 1994, l'aleshores anomenat Observatori Permanent del Mercat de Treball va esdevenir una **eina de referència** a la comarca i a partir de l'experiència dels anys va ampliar els seus camps d'anàlisi constituint-se com a Observatori comarcal del Baix Llobregat. Forma part de la Xarxa d'Observatoris de desenvolupament local (XODEL) de Diputació de Barcelona.

MISSIÓ I OBJECTIUS

Missió:

- 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.
- Elaborar estudis i anàlisis sectorials que permetin el coneixement exhaustiu de la comarca.
- Fer previsions, si s'escau, amb la voluntat de millorar la planificació de les actuacions que cal dur a terme en un futur immediat i així donar resposta als problemes futurs.
- Promoure la recerca de dades, estudis i anàlisis d'àmbit local i posar en valor les dades més territorialitzades així com la seva difusió.

Objectius generals:

- Aportar coneixement sobre la realitat socioeconòmica del territori.
- Col·laborar amb les àrees i organismes dependents del Consell Comarcal del Baix Llobregat i amb altres administracions i entitats en matèria de desenvolupament local.
- Realitzar una detecció periòdica de necessitats informatives del territori i dels agents de desenvolupament local, així com un espai intern de recerca i formació continuada.

QUE OFERIM?

L'Observatori Comarca treballa actualment els següents àmbits: població, economia i treball, turisme, igualtat, i educació.

Els serveis i productes habituals de l'Observatori són:

- **Informes, notes de publicació mensual, trimestral, semestral o anual** dels diferents àmbits de treball.
- **Difusió del coneixement:** participació en sessions de treball i jornades relacionades amb els àmbits de treball de l'OCBL. Difusió de coneixement sobre la comarca a partir de butlletins electrònics, xarxes socials i mitjans de comunicació.
- **Servei d'atenció personalitzada:** l'OCBL atén consultes i resol dubtes sobre la informació estadística dels àmbits de treball de l'Observatori. Ens locals, agents econòmics i socials principals usuaris.
- **Servei de consultes permanents:** demandes d'informació personalitzada d'actualització periòdica. Els principals usuaris són els ens locals.

Observatori Metropolità de Gènere. Des de 2021, l'Observatori comanda l'Observatori Metropolità de Gènere, mitjançant un conveni de col·laboració amb l'Agència de desenvolupament econòmic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, eina que facilita dades a nivell metropolità en l'àmbit del mercat de treball i violència contra les dones.



COM ACCEDIR?

Per sol·licitar el suport o fer una comanda a l'Observatori comarcal del Baix Llobregat només cal contactar amb el servei, mitjançant:

Correu electrònic a l'adreça: observatori@elbaixllobregat.cat

Per telèfon: 93 685 24 00 Extensions 662 i 663.

PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

- Els 30 ajuntaments de la comarca
- Agents socials i econòmics de la comarca
- Ciutadania en general
- Mitjans de comunicació local i comarcal

PERSONA RESPONSABLE DEL SERVEI

Servei adscrit a l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Acompanyament Local.

- **Responsable polític:** Fernando Vicente Benetti, conseller de Règim Interior, Desenvolupament Econòmic, Estratègic i Agrícola.
- **Responsable tècnic de l'Àrea:** Eric Gòmez i Aznar
- **Responsable del Servei:** Lucía López Fernández.

Altres unitats implicades: L'Observatori Comarcal és un servei transversal que dona suport i nodreix d'informació a totes les àrees de treball del Consell Comarcal del Baix Llobregat, amb una implicació especial de les àrees i organismes: Desenvolupament Econòmic i Acompanyament Local; Igualtat; Consorci de turisme; Consell consultiu de la gent gran; consell de salut; consell de les dones.



DRETS I DEURES DE LES PERONES USUÀRIES

DRETS:

- Rebre un servei conforme als principis de col·laboració administrativa i lleialtat institucional, i a la resta de principis generals d'actuació de les administracions públiques, en els termes previstos per la normativa de règim jurídic de les administracions públiques.
- Rebre informació i dades fiables, contrastades i de fonts oficials. En el cas de dades on es treballi amb fonts d'informació i documentació pròpies la metodologia, l'anàlisi i ús de les dades serà argumentat, justificat i contrastable.
- Lleialtat institucional per part del Consell Comarcal.
- Formular suggeriments, queixes o reclamacions i rebre'n una resposta adequada.
- Accedir en condicions d'igualtat a les instal·lacions del Consell Comarcal i als seus recursos electrònics.
- Garantir la confidencialitat i la seguretat de les dades personals gestionades pel Consell Comarcal en els termes previstos a la Llei de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Obtenir la cessió dels drets de comunicació pública de les dades i informacions facilitades per part de l'Observatori

DEURES:

- Regir-se pels principis de col·laboració administrativa i lleialtat institucional, i per la resta de principis generals d'actuació de les administracions públiques, en els termes previstos per la normativa de règim jurídic de les administracions públiques.
- Facilitar informació a base de dades veraces i oficials
- Entregar les dades i les anàlisi sol·licitades sense restriccions d'ús sobre la seva difusió o ús, sempre que s'inclouï la cita a la font de les dades

NORMATIVA REGULADORA

Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis (art. 167, 175 i 303).

Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril (art. 85 i 150).

Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre (art. 25, 28 i 30).

Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (art. 10). Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. LLEI 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Observatori es compromet a donar resposta d'una consulta específica, acotada i que no necessiti una tasca pròpia d'anàlisi o interpretació en un termini no superior a 5 dies.

Límit de temps entre l'inici de la consulta i la notificació corresponent a 5 dies.

En cas de no assolir el compromís fixat, s'analitzaran les causes i es proposaran les millores concretes pertinents.

L'Observatori es compromet a donar resposta de demandes que requereixin l'elaboració d'informes o anàlisis més aprofundides, amb recollida, interpretació de dades i elaboració de conclusions, en un termini no superior a 15 dies.

Límit de temps entre l'inici de la consulta i la notificació corresponent a 15 dies.

En cas de no assolir el compromís fixat, s'analitzaran les causes i es proposaran les millores concretes pertinents.

L'Observatori, es compromet, mensualment, a enviar informació actualitzada sobre dades del territori, notícia o publicació d'interès als ajuntaments i als agents socials i econòmics del territori. En cas de no assolir el compromís fixat, s'analitzaran les causes i es proposaran les millores concretes pertinents.

COST DEL SERVEI

El servei de comandes i sol·licitud d'informació de l'Observatori Comarcal del Baix Llobregat no té cost.

INDICADORS DE GESTIÓ I AVALUACIÓ

- Nombre de consultes rebudes
- Nombre de publicacions realitzades
- Número d'accions informatives: publicacions a l'espai web www.elbaixllobregat.cat/observatori, i publicacions en xarxes socials, llistes de difusió, butlletins, impacte de les publicacions de l'OCBL en la premsa
- Nombre d'accions formatives i de divulgació: càpsules formatives, jornades...

FORMULACIÓ DE QUEIXES, PROPOSTES I SUGGERIMENTS

El Consell Comarcal disposa d'un tràmit gratuït, en el que qualsevol ciutadà o ciutadana pot comunicar una incidència o reclamació sobre un servei comarcal, una actuació o una decisió comarcal. al que es poden dirigir queixes, propostes i suggeriments

Es pot fer per internet, a través del [formulari de Queixes i suggeriments](#) tots els dies de l'any durant les 24 hores, evitant desplaçaments i permetent la tramitació des de qualsevol lloc. És necessari disposar de certificat digital, [idCAT](#) o [DNIE](#) i estar identificat/da per accedir al tràmit electrònic.

O presencialment al registre del Consell Comarcal (Parc Torreblanca, N-340, km 1249) dins l'horari establert, amb la instància i la documentació que es vol annexar, si s'escau. La instància es pot complimentar o descarregar clicant [aquí](#), o recollir-la a la seu del Consell Comarcal.

DATA D'ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA I REVISIÓ.

Aquesta carta ha estat aprovada per la Junta de Govern de data 19 de febrer de 2024, moment en que ha entrat en vigor i serà vigent mentre no sigui modificada per una de nova. La carta aprovada es revisarà anualment.