

Presentació

Els reptes a què s'enfronten els governs locals determinen que la Diputació de Barcelona treballi continuament per repensar i millorar les seves línies de treball, tant pel que fa a buscar la racionalització de la despesa i la millora de l'eficiència en la gestió dels recursos públics, com també a aprofundir la qualitat en l'articulació dels instruments de cooperació local. Per això el Catàleg de serveis 2017 torna a gestionar-se com una Carta de serveis que es desplega d'acord amb la norma UNE 93200:2008.

La Carta comprèn un conjunt de compromisos adreçats a garantir la qualitat dels recursos que ofereix la Diputació en el marc del Catàleg de serveis. Tots aquests recursos han estat prèviament definits a partir de les enquestes i de les necessitats manifestades pels governs locals i, a més, cadascun està vinculat a uns indicadors de seguiment concrets per avaluar-ne el desplegament i la gestió.

Amb la publicació de la Carta de serveis, la Diputació dóna publicitat i transparència a la tasca de suport destinada als governs locals que duu a terme, en compliment de les previsions contingudes a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Mercè Conesa i Pagès

Presidenta de la Diputació de Barcelona

Contacte

Carta de serveis 2017

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
Rbla. Catalunya, 126, 2a planta
Edifici Can Serra 08008 Barcelona
Tel. 934 020 709
s.planif.avaluacio@diba.cat
#cartadeserveis

Catàleg de serveis 2017

Direcció de Serveis de Cooperació Local
Rbla. Catalunya, 126, 5a planta
Edifici Can Serra 08008 Barcelona
Tel. 934 022 258
ds.cooperacio@diba.cat

Accessos

Accessos i mitjans de transport Can Serra

Metro: Diagonal (L5, L3)
Ferrocarrils de la Generalitat: Provença
Bus: N5, N4, H8, V17, 6, 22, 24, 33, 34,
7, 16, 17
Bicing: estacions 68, 72, 92

Altres recintes de la Diputació:

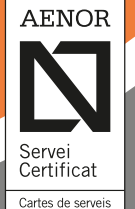
<http://www.diba.cat/web/ladiputacio/recintes>

La Carta de serveis del Catàleg de serveis és vigent fins a l'execució completa de totes les assistències atorgades en el marc del referit Catàleg.

Aquest díptic és el suport divulgatiu de la carta de serveis completa que pot consultar al web:
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/catalog2017/default.asp>



CARTA DE SERVEIS 2017



diba.cat



**Diputació
Barcelona**

Missió

Enfortir la capacitat dels governs locals per exercir les competències que els són pròpies oferint respostes efectives a la ciutadania i impulsant un model de desenvolupament basat en el creixement econòmic, l'equilibri territorial i el progrés social.

Visió

Esdevenir una eina bàsica en l'articulació d'un nou sistema de governança local basat en la coresponsabilitat mitjançant el suport a l'activitat dels governs locals en l'ús eficient dels recursos públics i la millora i la innovació permanents.

Objectius estratègics

1. Enfortir la capacitat dels governs locals, en exercici de les seves competències, per a la prestació dels serveis locals.
2. Assegurar que l'oferta de serveis a través del Catàleg respon de manera efectiva a la demanda dels governs locals per a la prestació dels serveis locals.
3. Contribuir amb els ens locals al desenvolupament econòmic i l'ocupació de les comarques de Barcelona, promovent l'equilibri territorial.
4. Contribuir amb els ens locals a garantir el benestar, la qualitat de vida i la cohesió social de la ciutadania, amb independència del lloc de residència.
5. Treballar per l'excel·lència en la gestió, la qualitat i la millora contínua.

Valors	Principis
Bon govern gestió per resultats sostenibilitat lideratge transparència lleialtat institucional proximitat	coresponsabilitat eficiència i eficàcia austeritat col·laboració intermunicipal adaptabilitat de l'oferta innovació valor de l'oferta

Recursos oferts

Mitjançant el Catàleg de serveis 2017 es posa a la disposició dels governs locals un ampli ventall d'accions de suport de caràcter econòmic, tècnic i material. Els 260 recursos oferts s'adrecen a reforçar el municipalisme i també a garantir la cohesió social, a fomentar la diversificació econòmica i a promoure l'equilibri territorial:

€ 79 Recursos econòmics

📎 128 Recursos tècnics

🏗️ 53 Recursos materials

La totalitat de recursos oferts es poden consultar a través del «cercador de recursos» web del Catàleg de serveis 2017 (<http://cataleg2017cercador.diba.cat>)

Sistema de millora contínua de la carta de serveis

Cada recurs ofert al Catàleg de serveis 2017 té associat com a mínim un compromís de qualitat en la seva prestació. Aquests compromisos de qualitat són obligacions assumides per la Diputació amb vista a la millora contínua vers els seus usuaris, els governs locals.

En marc del Catàleg de serveis 2017 s'han definit 316 compromisos de qualitat per al conjunt de recursos oferts al territori (consultar a l'apartat web «compromisos de qualitat»: seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2017/compromisos_qualitat.asp) i 4 compromisos de qualitat generals associats al Catàleg com a eina de cooperació local:

1. Realitzar el 80% dels pagaments referits a documentació presentada no més tard del 31/12/2017 en un termini màxim de 28 dies naturals, i realitzar el 80% dels pagaments referits a documentació presentada a partir de l'1/01/2018 en un termini màxim de 45 dies naturals. El 100% dels pagaments es faran en un termini màxim de 60 dies. El termini computarà des de l'entrada de la documentació al Portal de tràmits dels ens locals i altres administracions de la Seu Electrònica (PMT) de la Diputació de Barcelona. Quan la documentació s'hagi d'esmenar, el còmput es reiniciarà a partir que l'ens la presenti correctament. El còmput se suspendrà durant la incorporació al pressupost dels romanents de crèdit de l'exercici anterior i durant el temps que el pagament estigui retingut per deutes de l'ens amb la Diputació. Els pagaments que es compensin per deutes de l'ens amb la Diputació queden exclosos.

Mesura d'esmena: En el cas d'incomplir el termini fixat de 60 dies naturals, la unitat responsable s'ha de posar en contacte amb l'ens local en 30 dies hàbils, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents.

2. Garantir que un mínim del 90% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts, però mai menys de 6.

Mesura d'esmena: S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents.

3. Garantir que un mínim del 90% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la simplicitat administrativa del tràmit de justificació siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts, però mai menys de 6.

Mesura d'esmena: S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents.

4. Donar resposta al 100% de les consultes i incidències informàtiques rebudes sobre el Portal de tràmits dels ens locals i altres administracions de la Seu Electrònica (PMT) en el termini màxim de 10 dies hàbils des de la seva formulació.

Mesura d'esmena: En el cas d'incomplir el termini fixat de 10 dies hàbils, la unitat responsable s'ha de posar en contacte amb l'ens local en 3 dies hàbils, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents.

La Carta de serveis és un instrument viu sotmès a un seguiment i avaluació periòdica i transparent a través del portal web «Avaluació i millora» (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>). Trimestralment es publiquen els resultats del seguiment dels compromisos i anualment els resultats del sistema de detecció d'expectatives i necessitats implantat.

Participació

Els governs locals de la demarcació de Barcelona tenen reconeguts els següents mecanismes de participació i col·laboració amb la Diputació de Barcelona:

- 📧 **Bústia de queixes i suggeriments**
https://seuelectronica.diba.cat/peticions_queixes_suggeriments.asp
- 📄 **Oficines de registre de la Diputació**
<http://www.diba.cat/registre/>
- 🗨️ **Formulari de contacte amb les unitats prestadores (a la Fitxa de cada recurs)**
<http://cataleg2017cercador.diba.cat>
- 🏠 **Enquestes de satisfacció del sistema de detecció d'expectatives i necessitats**
https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/cataleg_satisfaccio.asp
- 🔍 **Consultes sobre transparència, accés a la informació i bon govern**
https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/transparencia/tre_015.asp

Règim jurídic

El règim jurídic específic del Catàleg de Serveis és el següent:

- El Protocol general del Pla «Xarxa de Governos Locals 2016-2019» i les disposicions que el desenvolupen.
- El règim regulador del Catàleg de serveis de l'any 2017.
- El Catàleg i les condicions de concertació i compromisos de qualitat que conté.

Es pot consultar tota la normativa vinculada al Catàleg a l'apartat web «normativa» (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2017/normativa.asp>)

Drets i deures

La normativa es reconeixen tot un conjunt de drets i deures als governs locals, com a usuaris del Catàleg de serveis 2017, entre els que destaquen els següents:

DRETS

- Ser tractats amb respecte i deferència.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients.
- Ser informats dels resultats de les enquestes i millores assolides gràcies a la participació dels usuaris.

DEURES

- Destinar els recursos atorgats en el marc del Catàleg de serveis 2017 a la finalitat per a la qual han estat concedits.
- Respectar els terminis de sol·licitud fixats
- Facilitar a la Diputació de Barcelona dades d'identificació veraces i autèntiques.

Es pot consultar tota la relació de drets i deures dels usuaris a l'apartat web «drets i deures» (https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2017/drets_deures.asp)