





# Mecanismes de participació i col·laboració dels governs locals

-  **Bústia de queixes i suggeriments**  
[https://seuelectronica.diba.cat/peticions\\_queixes\\_suggeriments.asp](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://cataleg2016cercador.diba.cat>
-  **Enquestes de satisfacció del sistema de detecció d'expectatives i necessitats**  
[https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/cataleg\\_satisfaccio.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/cataleg_satisfaccio.asp)

## Drets i deures

Els governs locals, com a usuaris del Catàleg de serveis 2016 i en conformitat a la normativa vigent, tenen reconeguts els següents drets i deures:

### DRETS

- A ser tractats amb respecte i deferència pel personal de la Diputació de Barcelona.
- A formular qualsevol suggeriment, queixa o reclamació i, en ser contestats, rebre una resposta adequada.
- A ser informats dels resultats de les enquestes, avaluacions i millores assolides gràcies a la participació dels usuaris.
- A obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.
- A no haver de presentar documents no exigits per les normes o que ja estiguin en poder de la Diputació de Barcelona.
- A conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients en què tinguin la consideració d'interessats i obtenir còpies dels documents en què obren com a part interessada o dels quals formen part.
- A accedir en condicions d'igualtat tant a les instal·lacions de la Diputació com als recursos electrònics.
- A escollir lliurement els mitjans de relació i comunicació amb la Diputació de Barcelona.
- A la confidencialitat i seguretat de les dades.

### DEURES

- De presentar a la Diputació de Barcelona la documentació i les dades d'identificació que siguin necessàries per dur a terme les gestions o tràmits pertinents.
- De facilitar a la Diputació de Barcelona dades d'identificació veraces i autèntiques.
- De destinar els recursos atorgats en el marc del Catàleg de serveis 2016 a la finalitat per la qual han estat concedits.
- De respectar els terminis de sol·licitud fixats per a cada recurs recollit al Catàleg de serveis 2016.
- De conèixer i complir les determinacions previstes al règim de concertació del Catàleg de serveis 2016 i a la resta de normativa aplicable.
- D'ajustar-se al compliment de les condicions i requisits establerts per la legislació vigent.

## Adreces de contacte

### Catàleg de serveis 2016

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

### Carta de serveis 2016

**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

## Accessos i mitjans de transport

### 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: estació 68, 72, 92

### Accessos i mitjans de transport per a la resta de recintes de la Diputació de Barcelona

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



La vigència de la Carta de serveis del Catàleg de serveis s'estén fins a la completa execució de la totalitat de 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/cataleg2016/default.asp>



**Diputació  
Barcelona**

# CATÀLEG DE SERVEIS 2016

# Carta de serveis

diba.cat



**Diputació  
Barcelona**

# Presentació

Presentem el Catàleg de serveis 2016 de la Diputació de Barcelona, un dels instruments de cooperació que empara i regula el Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019. La seva missió és enfortir la capacitat i l'autonomia dels governs locals, tot oferint, a la vegada, respostes efectives a la ciutadania. El Catàleg respon a una voluntat de millora contínua en l'exercici de les competències que té la Diputació en matèria de cooperació i assistència local. Per això enguany el Catàleg torna a presentar-se com a carta de serveis i

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

## Missió

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

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.

## Valors marc

LIDERATGE
LLEIALTAT INSTITUCIONAL
BON GOVERN
TRANSPARÈNCIA
PROXIMITAT
SOSTENIBILITAT
GESTIÓ PER RESULTATS

## Principis rectors

COL-LABORACIÓ INTERMUNICIPAL
CORESPONSABILITAT
AUSTERITAT
EFICIÈNCIA I EFICÀCIA
VALOR DE L'OFERTA
ADAPTABILITAT DE L'OFERTA
INNOVACIÓ

es desplega amb l'objectiu de mantenir la certificació obtinguda, en conjunt, d'acord amb la norma UNE 93200:2008.

Els reptes continus a què s'enfronten els governs locals determinen que la Diputació de Barcelona treballi contínua-ment per repensar i millorar les seves línies de treball. En aquest sentit, es busca racionalitzar la despesa i l'eficiència en la gestió dels recursos públics, però també innovar en el disseny de noves vies de cooperació entre la Diputació i els governs locals.

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

## Objectius estratègics

**0.E.1:** Enfortir la capacitat dels governs locals, en l'exercici de les seves competències, per a la prestació dels serveis locals.

**0.E.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.

**0.E.3:** Contribuir amb els ens locals a través del Catàleg a millorar la qualitat dels serveis i a garantir el benestar dels ciutadans.

**0.E.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.

**0.E.5:** Treballar buscant l'excel·lència en la gestió, la qualitat i la millora contínua.

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

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

amb un nou disseny i una organització més clara i funcional.

**0.E.3:** Contribuir amb els ens locals al desenvolupament econòmic i l'ocupació de les comarques de Barcelona, promovent l'equilibri territorial.

**0.E.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.

**0.E.5:** Treballar buscant l'excel·lència en la gestió, la qualitat i la millora contínua.

# Compromisos de qualitat

En el marc del sistema de millora contínua de la qualitat implantat amb el projecte de certificació del Catàleg de serveis 2014 com a Carta de serveis (UNE93200:2008), s'han definit, per al Catàleg de serveis 2016, 5 compromisos de qualitat generals i 280 compromisos de qualitat per als recursos oferts a través d'aquesta eina de concertació.

Aquests compromisos han de ser considerats obligacions assumides per la Diputació amb vista a la qualitat i a la millora contínua vers

els seus usuaris, els governs locals de la demarcació de Barcelona. A

través d'aquest nou Catàleg, la Diputació de Barcelona consolida el sistema implantat l'any 2014 amb

l'objectiu d'adaptar permanentment el Catàleg de serveis a les necessitats i expectatives canviants del territori.

L'establiment de compromisos de qualitat no s'exhaureix en la seva definició, sinó que comença amb aquesta. La Carta de serveis és un instrument viu que és sotmès a un seguiment i avaluació periòdica i

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

## Compromisos generals

Aquests compromisos han de ser considerats obligacions assumides per la Diputació amb vista a la qualitat i a la millora contínua vers

Compromís general	Indicador	Mesura d'esmena
Fer el 80% dels pagaments referits a documentació presentada no més tard del 31/12/2016 en un termini màxim de 28 dies naturals, i fer el 80% dels pagaments referits a documentació presentada a partir del 01/01/2017 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 a la Diputació, considerant a aquests efectes la data del primer registre de la documentació. 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 en queden exclosos.	Ind. 1: percentatge de pagaments referits a documentació presentada no més tard del 31/12/2016 fets en un termini màxim de 28 dies naturals. <p>Ind. 2: percentatge de pagaments referits a documentació presentada a partir del 01/01/2017 fets en un termini màxim de 45 dies naturals.</p> <p>Ind. 3: percentatge de pagaments fets en un termini màxim de 60 dies naturals.</p>	En el cas de detectar en l'anàlisi semestral del compromís l'incompliment del termini fixat de 60 dies naturals, la unitat responsable s'ha de posar en contacte amb la intervenció de l'ens destinatari en 15 dies hàbils, o menys, per disculpar-se i donar les explicacions pertinents.
Garantir que el 100% dels ens locals disposin d'informació sobre el sistema de puntuació aplicat en la valoració tècnica dels recursos sol·licitats.	Ind.1: percentatge de recursos del Catàleg 2016 que han definit un sistema de puntuació ponderat sobre base 100 per a la valoració dels diversos criteris.	S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents
Garantir que un mínim del 90% de les valoracions fetes 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.	Ind. 1: percentatge de valoracions dels tràmits iguals o superiors a 7 sobre 10 punts. <p>Ind. 2: Percentatge de valoracions dels tràmits inferiors a 6 sobre 10 punts.</p>	S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents
Garantir que un mínim del 90% de les valoracions fetes 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.	Ind. 1: percentatge de valoracions dels tràmits iguals o superiors a 7 sobre 10 punts. <p>Ind. 2: percentatge de valoracions dels tràmits inferiors a 6 sobre 10 punts.</p>	S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents
Garantir que un mínim del 90% de les valoracions fetes pels ens locals sobre el funcionament de l'aplicació informàtica de gestió (PMT) siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts, però mai menys de 6.	Ind. 1: percentatge de valoracions dels tràmits iguals o superiors a 7 sobre 10 punts. <p>Ind. 2: percentatge de valoracions dels tràmits inferiors a 6 sobre 10 punts.</p>	S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents

# 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 2016.
- El Catàleg i les condicions de concertació i compromisos de qualitat que conté.

## Juntament amb les disposicions anteriors, el règim jurídic del Catàleg està constituït per:

Aquests compromisos han de ser considerats obligacions assumides per la Diputació amb vista a la qualitat i a la millora contínua vers

els seus usuaris, els governs locals de la demarcació de Barcelona. A

través d'aquest nou Catàleg, la Diputació de Barcelona consolida el sistema implantat l'any 2014 amb

l'objectiu d'adaptar permanentment el Catàleg de serveis a les necessitats i expectatives canviants del territori.

L'establiment de compromisos de qualitat no s'exhaureix en la seva definició, sinó que comença amb aquesta. La Carta de serveis és un instrument viu que és sotmès a un seguiment i avaluació periòdica i

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

transparent. Trimestralment s'elaboren i es difonen a través del portal web Avaluació i millora

(<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora en la gestió dels futurs catàlegs i a fer retorn als ens locals de l'impacte de la seva participació en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.

<sup>[1]</sup> Presentem el Catàleg de serveis 2016 de la Diputació de Barcelona, un dels instruments de cooperació que empara i regula el Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019