

RÈGIM JURÍDIC

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

- El Protocol general del Pla Xarxa de Govern Locals 2012-2015 i les disposicions que el desenvolupen.
 - El règim regulador del Catàleg.
 - El Catàleg de serveis i les condicions de concertació i compromisos de qualitat que conté.
- Juntament amb les disposicions anteriors, el règim jurídic del Catàleg està constituït per:**
- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya, aprovat per Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, en particular en allò que fa referència al règim dels governs locals de Catalunya.
 - El Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, que aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
 - La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local.

- El Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres activitats i serveis de les entitats locals de Catalunya.
- El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- La Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.
- El Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- La Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

- La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- La Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- La Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reial Decret 1720/2007, de 27 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Amb caràcter supletori, la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions; el Reial decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el seu Reglament de desenvolupament; l'Ordenança general de subvencions de la Diputació de Barcelona, i les Bases d'execució del pressupost general de la Diputació.
- Qualsevol altra normativa concordant que resulti aplicable.

Es pot consultar tota la normativa vinculada a la prestació dels recursos del Catàleg de serveis 2015 a l'apartat web «normativa» (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2015/normativa.asp>) i al cercador de recursos, a la fitxa de cada recurs a l'apartat compromisos de qualitat (<http://cataleg2015.diba.cat/resultats>),

ADRECES DE CONTACTE

Catàleg de serveis 2015

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

Carta de serveis 2015

Direcció de Serveis de Suport a la Coordinació General. Servei de Planificació i Avaluació
Rbla. Catalunya, 126, 2a planta
Edifici Can Serra
08008 Barcelona
Tel. 934 020 709
s.planif.avaluacio@diba.cat

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/cataleg2015/>



Coordinació de Concertació i Assistència Local
Direcció de Serveis de Cooperació Local
Rambla de Catalunya, 126, 5a planta
08008 Barcelona
Tel. 934 022 258
concerta@diba.cat

CARTA DE SERVEIS

CATÀLEG DE SERVEIS 2015



www.diba.cat



PRESENTACIÓ

Us presentem el Catàleg de Serveis 2015, un instrument adreçat a implementar, en el marc del desenvolupament del Pla Xarxa de Governos Locals 2012-2015, la política d'assistència i cooperació local de la Diputació de Barcelona. La seva missió passa per enfortir la capacitat dels governs locals en l'exercici de les competències que els són pròpies, tot oferint respostes efectives a la ciutadania. Aquest suport als governs locals es concreta en la prestació de recursos específics de tipus tècnic, econòmic i material adreçats a enfortir les seves competències i a contribuir al desplegament dels projectes més ambiciosos.

A més, aquest Catàleg 2015 s'emmarca novament en el procés de certificació i de millora contínua que

vam iniciar ja el 2014, i s'apliquen els estàndards de qualitat que regeixen les cartes de serveis d'acord amb la norma UNE 93200:2008. Aquest procés, que parteix de l'anàlisi de les necessitats dels governs locals per confeccionar l'oferta de recursos que es posaran a la seva disposició, té com a objectiu contribuir de manera eficaç i eficient a la prestació de les competències d'aquesta Corporació. Aquesta contribució es durà a terme d'acord amb els principis de proximitat i subsidiarietat, però també amb els de transparència i bon govern.

És voluntat d'aquesta Corporació conferir el màxim suport possible als governs locals, en el marc del Catàleg 2015, per tal que puguin atendre les

necessitats de la ciutadania. Per això esdevé rellevant continuar treballant per avançar en el camí del canvi cap a un desenvolupament equilibrat i sostenible del conjunt del territori de la demarcació. Un camí que, al seu torn, contribueixi a la vertebració d'uns governs locals forts i dotats d'autonomia.

Joaquim Ferrer i Tamayo

Diputat delegat per a la Cooperació Local

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.

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.

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

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

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

O.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.


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

O.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.

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

RECURSOS OFERTS

Amb el Catàleg de serveis 2015, la Diputació de Barcelona posa a disposició dels governs locals de les comarques de Barcelona un total de 214 recursos. Aquests recursos, que es poden trobar al [web del Catàleg de serveis 2015](#), responen a les següents tipologies de recursos:

Identificador visual	Tipus de recurs	Classe	Descripció
	Recursos tècnics: elaboració de treballs d'assessorament i assistència adreçats a procurar un suport especialitzat, tècnic o jurídic, als ens locals.	Redacció de plans, projectes i informes Desenvolupament i manteniment de sistemes d'informació i gestió	Elaboració i lliurament d'un pla, projecte o estudi a l'ens destinatari, prèvia sol·licitud del mateix. Disseny, desenvolupament i manteniment d'eines informàtiques de suport al treball dels ens.
	Recursos econòmics: recursos dineraris adreçats al finançament de serveis i activitats i també d'estructures de gestió locals, mitjançant transferències dineràries puntuals.	Ajuts econòmics Fons de prestació	Transferències dineràries puntuals per al finançament d'obres, serveis i activitats, distribuïdes per valoració de projectes i sobre la base de criteris d'interès local. Transferències dineràries de caràcter excepcional per al finançament de serveis i estructures de gestió local, distribuïdes per criteris objectius i unívocs relacionats amb l'objecte finançat de caràcter poblacional, territorial, socioeconòmic, de gestió o altres.
	Recursos materials: actuació directa, per mitjans propis o aliens de la Diputació de Barcelona, en el sistema de producció i prestació de serveis i activitats locals.	Realització de serveis i activitats Provisió de béns, equips i subministraments	Gestió completa i permanent d'una funció per encàrrec d'un ens local. Posada a disposició de recursos per a la prestació de serveis i activitats adreçades a la ciutadania. Posada a disposició gratuïta d'un bé moble en favor d'un ens, de forma permanent (cessió) o temporal (prèstec).

Els governs locals, com a usuaris del **Catàleg de serveis 2015** 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 del 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 personals gestionades per la Diputació de Barcelona en els termes previstos a la Llei de protecció de dades personals.

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 2015 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 2015.
- De conèixer i complir les determinacions previstes al règim de concertació del Catàleg de serveis 2015 i a la resta de normativa aplicable.
- D'ajustar-se al compliment de les condicions i requisits establerts per la legislació vigent.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ DELS GOVERNOS LOCALS



Bústia de queixes i suggeriments
<https://seuelectronica.diba.cat/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://cataleg2015.diba.cat/default?tab=3>



Enquestes de satisfacció
https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/cataleg_satisfaccio.asp

COMPROMISOS GENERALS

Compromís de qualitat	Indicador	Mesura correctora
Garantir que el 100% de les queixes i els suggeriments formulats a través de la bústia de la Seu electrònica es responguin en un termini màxim de 20 dies hàbils des de la seva formulació	Percentatge de queixes i suggeriments formulats a través de la bústia de la Seu electrònica que han rebut una resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils des de la seva formulació.	En el cas de no rebre resposta en el valor de compromís fixat de 20 dies hàbils, la unitat responsable es posarà en contacte en un termini màxim de 3 dies hàbils per disculpar-se i donar l'explicació pertinent del succeït
Millorar la simplicitat administrativa del procés de tramitació de les sol·licituds, per assolir que el 90% dels ens locals valorin l'agilitat del procés amb una puntuació igual o superior a 7 punts sobre 10 i mai menys de 5.	Percentatge d'ens locals que valoren l'agilitat del procés de sol·licitud de recursos amb una puntuació igual o superior a 7 punts sobre 10. Percentatge d'ens locals que valoren l'agilitat del procés de sol·licitud de recursos amb una puntuació inferior a 5 punts sobre 10.	S'han d'analitzar les causes de no assolir el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents
Garantir que el 100% de les justificacions de les despeses dels ajuts econòmics puguin ser presentades electrònicament, per aquells governs locals interessats, a través del portal municipal de tràmits (PMT)	Percentatge de justificacions de les despeses dels ajuts econòmics que els governs locals interessats han pogut presentar electrònicament a través del portal municipal de tràmits (PMT).	S'han d'analitzar les causes de no assolir el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents
Garantir que com a mínim el 85% dels ens locals valorin la facilitat d'ús del portal municipal de tràmits (PMT) amb una puntuació igual o superior a 7 punts sobre 10 i mai menys de 5.	Percentatge d'ens locals que valoren la facilitat d'ús del portal municipal de tràmits (PMT) amb una puntuació igual o superior a 7 punts sobre 10 Percentatge d'ens locals que valoren la facilitat d'ús del portal municipal de tràmits (PMT) amb una puntuació inferior a 5 punts sobre 10.	S'han d'analitzar les causes de no assolir el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents

COMPROMISOS DELS RECURSOS

En el marc del sistema de millora contínua de la qualitat implantat amb el Projecte de confecció i certificació del Catàleg de serveis 2014 com a carta de serveis, el Catàleg de serveis 2015 de la Diputació de Barcelona posa a disposició dels governs locals de les comarques barcelonines 214 recursos econòmics, tècnics i materials, cadascun dels quals té associat com a mínim un compromís de qualitat en la seva prestació.

Així, doncs, més enllà dels compromisos de qualitat generals associats al Catàleg de serveis, com a eina de concertació, els diversos centres gestors de la Diputació de Barcelona han definit 293 compromisos de qualitat vinculats als recursos oferts al Catàleg de serveis 2015.

Entre aquests, i per al conjunt de recursos econòmics del Catàleg de serveis 2015 s'ha definit

un compromís de qualitat de caràcter transversal vinculat al termini de pagament d'aquests recursos.

L'establiment de compromisos de qualitat no s'exhaureix en la redacció d'aquests, sinó que comença amb la seva definició. Així, a través del Catàleg de serveis 2015 la Diputació de Barcelona desenvolupa un sistema de gestió de la qualitat que passa per introduir millores contínues en la gestió dels recursos oferts als governs locals. La carta de serveis del Catàleg 2015 és un instrument viu que serà sotmès a un seguiment i avaluació periòdica com elements essencials per instaurar un cicle de millora contínua. Així, trimestralment s'elaboraran i difondran a través del portal web [Avaluació i millora \(https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/default.asp\)](#) els resultats sobre el grau d'assoliment dels compromisos de qualitat definits i, periòdicament, totes aquelles anàlisis dirigides a la millora dels futurs catàlegs i de la seva adaptació a les expectatives i satisfacció dels governs locals de les comarques de Barcelona.