



**Diputació  
Barcelona**

| #DibaOberta

# **Enquesta als secretaris, interventors i secretaris interventors de la demarcació de Barcelona sobre el Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona**

**Informe de resultats**

**Agost 2017**

Gabinet de la Presidència  
Servei de Planificació i Avaluació

## Índex

1. Antecedents	3
2. Objectiu	3
3. Fitxa tècnica	4
4. Estructura de l'informe	6
5. Valoració global del Catàleg	7
6. Grau d'ajust a les necessitats de l'ens local i detecció d'expectatives	9
7. Tramitació dels recursos	11
8. Aspectes tecnològics	14
9. Atributs i compromisos de qualitat	17
10. Tancament	21
11. Resum executiu	23
Annex. Qüestionari	25

## 1. Antecedents

L'any 2014 es va posar en marxa el Projecte de confecció i certificació del Catàleg de serveis, un procés transversal basat en la revisió i l'adaptació del Catàleg als requeriments de la UNE 93200:2008 de cartes de servei. Aquest projecte va posar de manifest el compromís de la Diputació de Barcelona amb la millora contínua i amb la qualitat, situant els ens locals i les seves expectatives i necessitats en l'eix central de la presa de decisions.

Un dels pilars de la Carta de serveis, i del sistema de gestió de la qualitat implantat, és el sistema de detecció d'expectatives i necessitats, que té com a objectiu proporcionar informació periòdica sobre les expectatives i necessitats dels ens locals i oferir-los un canal de participació en la millora contínua del Catàleg. Aquest procediment de detecció s'estructura a través de diferents enquestes: una d'annual als secretaris i interventors d'ens locals i altres de periòdiques als tècnics municipals per a cada assistència finalitzada d'un recurs del Catàleg de serveis. Amb aquesta d'enguany, s'han fet quatre enquestes anuals a secretaris i interventors<sup>1</sup> i s'han enviat més de 23.000 enquestes per a cadascuna de les assistències executades dels catàlegs 2014-2017.

## 2. Objectiu

Mitjançant l'anàlisi de la quarta edició de l'enquesta anual a secretaris, interventors i secretaris interventors que tot seguit es presenta, es vol aportar informació rellevant tant per a la millora en la confecció, tramitació i gestió del Catàleg de serveis 2018 com en l'alineació entre compromisos de qualitat i expectatives dels ens locals.

---

<sup>1</sup> La tercera edició de l'enquesta no es va poder analitzar degut al baix nombre de respostes que es van obtenir.

### 3. Fitxa tècnica

Aquesta quarta edició de l'enquesta sobre les expectatives i necessitats dels ens locals en relació amb el Catàleg de serveis de la Diputació s'ha realitzat novament mitjançant una enquesta autoadministrada en línia, adreçada als secretaris, als interventors i als secretaris interventors.<sup>2</sup> El qüestionari, elaborat pel Servei de Planificació i Avaluació en col·laboració amb la Direcció de Serveis de Cooperació Local i la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius, ha inclòs 22 preguntes dissenyades per a conèixer la valoració dels ens locals sobre el Catàleg i sobre la Carta de serveis del Catàleg, i ajustar els atributs i compromisos de qualitat a les seves expectatives i necessitats. L'univers d'estudi són els ens locals que poden ser destinataris de recursos del Catàleg de serveis, és a dir, tots els ajuntaments de la demarcació de Barcelona (310), excepte l'Ajuntament de Barcelona, els consells comarcals (12) i les entitats menors descentralitzades (4).

La novetat més rellevant de l'edició d'aquest any de l'enquesta és que ha inclòs els interventors, a més dels secretaris i dels secretaris interventors que trobem als ajuntaments més petits.<sup>3</sup> Quan es va trametre l'enquesta als ens locals, a la demarcació hi havia 456 places reservades a aquests funcionaris d'habilitació estatal (130 places de secretari, 130 d'interventor i 196 de secretari interventor), però es van enviar 384 qüestionaris perquè hi havia 62 casos d'acumulació.<sup>4</sup>

La inclusió dels interventors ha provocat que, per un mateix ens, hagin respost fins a dues persones diferents: el secretari i l'interventor. Per tal d'evitar que, quan això ha succeït, els ajuntaments corresponents obtinguin un doble valor respecte a la resta, a l'hora de fer l'explotació estadística s'ha optat per multiplicar per 1 els valors de les respostes dels ens locals amb una sola resposta i per 0,5 els que han respost les dues figures. És a dir, s'ha intentat preservar la representativitat municipal de les respostes, atès que l'objectiu del qüestionari és conèixer l'opinió dels ens locals sobre el Catàleg de serveis i el seu sistema de qualitat en la gestió.

---

<sup>2</sup> El treball de camp va començar el 8 de juny de 2017 i va acabar el 30 de juny. Els dies 15 i 28 de juny es va enviar un recordatori a aquells que encara no l'havien respost.

<sup>3</sup> Els municipis fins a 5.000 habitants compten amb la figura del secretari interventor; en canvi, si tenen una major dimensió poblacional disposen de la figura del secretari i, addicionalment, de l'interventor.

<sup>4</sup> En les localitats menors de 5.000 habitants és relativament comú que la plaça de secretari interventor estigui ocupada interinament per un altre secretari o interventor o secretari interventor d'una altra localitat. En concret, durant la realització de l'enquesta s'han detectat 26 enquestats que ocupen més d'una plaça: en dos casos hi ha l'acumulació de tres places i en 24, de dues places.

Pel que fa a l'índex de resposta, enguany han contestat el qüestionari 134 ens locals que representen el 41,1% del total d'ens.

*Taula 1. Respostes segons tram de població*

<b>Habitants</b>	<b>Ens locals</b>		<b>Respostes</b>	<b>Respostes</b>	<b>Respostes</b>	<b>% resposta</b>	<b>% resposta</b>	<b>% resposta</b>
	<b>demarcació</b>	<b>demarcació</b>						
	<b>2013, 2014</b>	<b>2016</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2016</b>
1.000 o menys	<b>94</b>	<b>94</b>	26	32	45	27,7	34,0	47,9
De 1.001 a 5.000	<b>85</b>	<b>88</b>	26	35	37,5	30,6	41,2	42,6
De 5.001 a 20.000	<b>88</b>	<b>84</b>	26	29	33	29,5	33,0	39,3
De 20.001 a 50.000	<b>25</b>	<b>26</b>	11	6	8,5	44,0	24,0	32,7
Més de 50.000	<b>18</b>	<b>18</b>	6	6	4,5	33,3	33,3	25,0
Consells comarcals	<b>11</b>	<b>12</b>	3	6	4,5	27,3	54,5	37,5
EMD		<b>4</b>			1			25,0
Tram no identificat			4					
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>326</b>	<b>102</b>	<b>114</b>	<b>134</b>	<b>31,8</b>	<b>35,5</b>	<b>41,1</b>

El percentatge de resposta en l'àmbit municipal ha augmentat globalment en gairebé tots els trams de població, encara que el marge d'error associat a cadascun d'ells és elevat i, per aquesta raó, a l'informe presentem dades agregades, que tenen un marge d'error del 6,6%.

*Taula 2. Marge d'error segons tram de població*

<b>Habitants</b>	<b>2013 (%)</b>	<b>2014 (%)</b>	<b>2016 (%)</b>
1.000 o menys	16,7	14,4	10,8
De 1.001 a 5.000	16,4	13,0	12,4
De 5.001 a 20.000	16,6	15,3	13,6
De 20.001 a 50.000	23,0	36,3	28,7
Més de 50.000	34,3	34,3	42,0
Consells comarcals	51,6	28,9	38,9
EMD			100,0
<b>Total</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>6,6</b>

## 4. Estructura de l'informe

L'informe s'estructura en diferents blocs basats en les temàtiques tractades en el qüestionari:

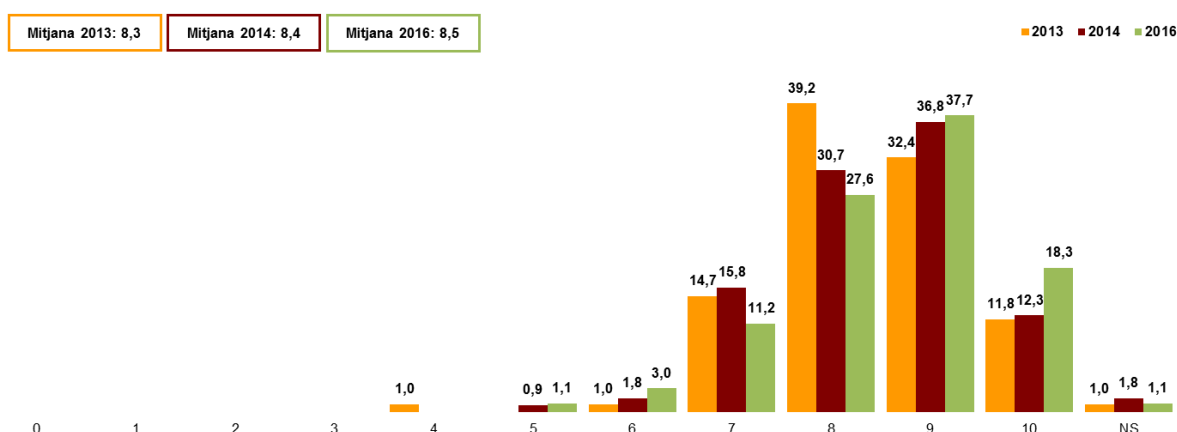
- **Valoració global del Catàleg.** En aquest primer bloc es recullen les valoracions dels aspectes més generals del Catàleg i quins han estat valorats els més positius i negatius d'aquest instrument de cooperació.
- **Grau d'ajust a les necessitats dels ens locals i detecció d'expectatives.** En aquest bloc es determina el grau d'ajust del Catàleg a les necessitats dels ens locals i si hi ha alguna necessitat no prevista en el Catàleg.
- **Tramitació dels recursos.** Bloc referent a les possibles dificultats experimentades pels ens locals en la tramitació, a una valoració de la normativa, la documentació necessària i els requisits d'execució a la justificació en termes de complexitat.
- **Aspectes tecnològics.** Bloc dedicat a valorar les millores tecnològiques que es podrien aplicar, i a valorar el Portal municipal de tràmits.
- **Atributs i compromisos de qualitat.** L'objectiu d'aquest bloc és identificar els atributs de qualitat en la prestació dels recursos del Catàleg més ben valorats i els més rellevants des de la perspectiva dels usuaris del Catàleg, els ens locals. Aquesta informació és essencial per a garantir l'alienació entre expectatives i compromisos de qualitat en el procés de confecció del Catàleg de serveis 2018.

## 5. Valoració global del Catàleg

En aquest primer bloc es pretén copsar l'opinió dels secretaris, interventors i secretaris interventors sobre el conjunt del Catàleg de serveis: la valoració de l'assistència de la Diputació i els aspectes més positius i negatius del Catàleg.

Al principi del qüestionari es demanava valorar **l'assistència de la Diputació de Barcelona** (en endavant, DIBA), **en una escala de 0 a 10**, on 0 és molt dolenta i 10 molt bona. La **valoració mitjana d'aquesta edició de l'enquesta és de 8,5**, lleugerament superior a la de les edicions anteriors, una diferència no significativa.

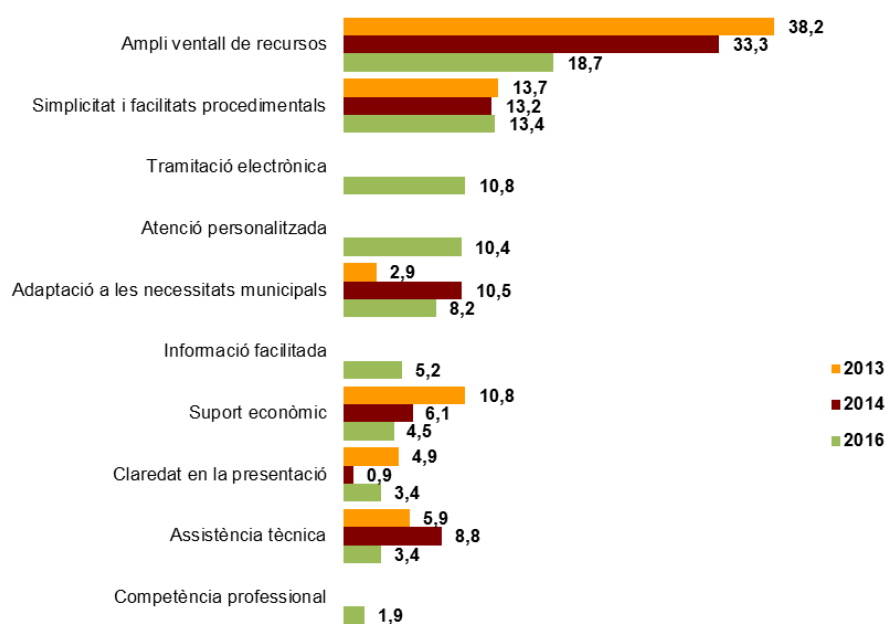
Gràfic 1. Valoració de l'assistència de la Diputació de Barcelona



Quan s'observen els resultats municipals segons el tram de població, es constata que **com menor és el municipi, millor valoració obté l'assistència de la DIBA. Els municipis més petits són els que valoren millor** l'assistència de la DIBA (8,8 de mitjana en els municipis de menys de 1.000 habitants i 8,5 en els municipis amb una població entre 1.001 i 5.000 habitants) i els **municipis més grans són els que no la valoren tan positivament** (7,7 de mitjana en els de més de 50.000 habitants).

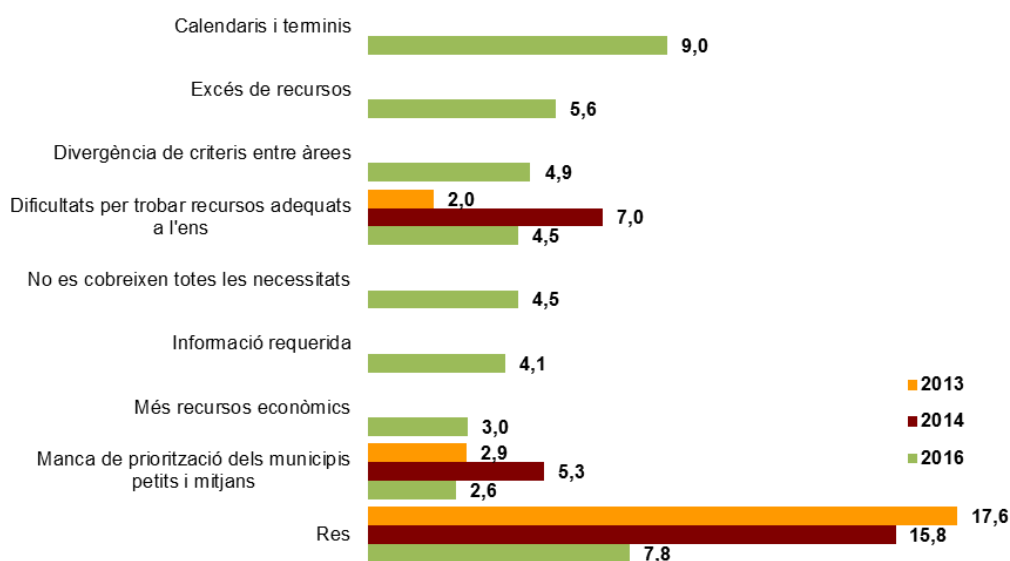
Tal com passava en les edicions anteriors, **l'aspecte més positiu del Catàleg**, segons els entrevistats, és **l'ampli ventall de recursos**, tot i que disminueix significativament en relació amb les altres edicions. **Seguidament hi ha la simplicitat i les facilitats procedimentals, la tramitació electrònica i l'atenció personalitzada.** Cal destacar que s'ha diversificat la resposta en temàtiques més diverses i que un 36% dels entrevistats no ha contestat.

Gràfic 2. Principals aspectes positius del Catàleg



Pel que fa als **aspectes més negatius**, la resposta més esmentada són **els calendaris i els terminis (com el temps de sol·licitud o el temps de resolució)**, mentre que «res», la resposta més esmentada en les darreres edicions, passa a la segona posició. Tot seguit ve la consideració que al Catàleg s'ofereix un excés de recursos i la divergència entre les àrees. Destaca, com en la pregunta anterior, la diversificació de temàtiques i que més del 50% dels entrevistats no ha contestat la pregunta.

Gràfic 3. Principals aspectes negatius del Catàleg

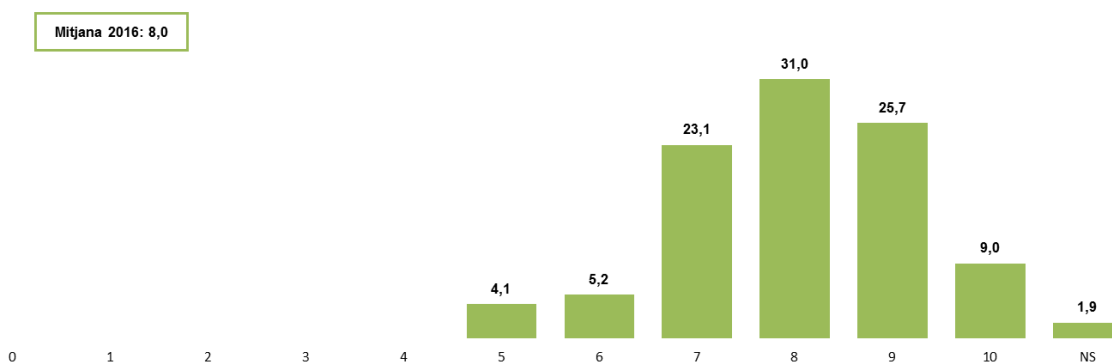




## 6. Grau d'ajust a les necessitats dels ens locals i detecció d'expectatives

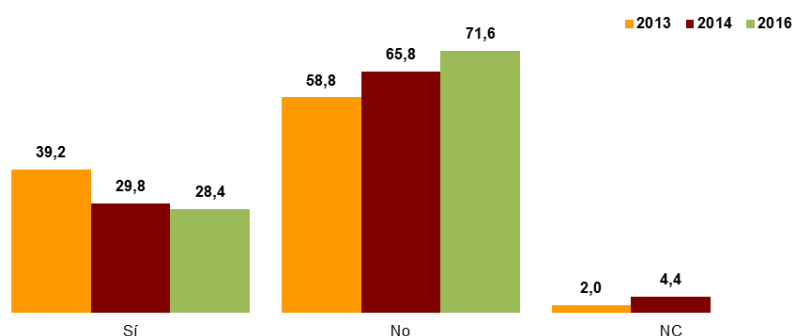
La mitjana de la percepció del **grau d'ajust del Catàleg a les necessitats dels ens locals** en una escala del 0 al 10 és de **8,0**, i la distribució de valoracions es concentren en els **valors 8, 9 i 7**.

Gràfic 4. Grau d'ajust del Catàleg a les necessitats dels ens locals



La majoria d'ens locals que han respost consideren que **no cal incorporar cap aspecte al Catàleg**. Els que **sí que consideren que** en manca algun en aquesta edició **se situen al voltant del 30%**, tal com passava en l'edició anterior.

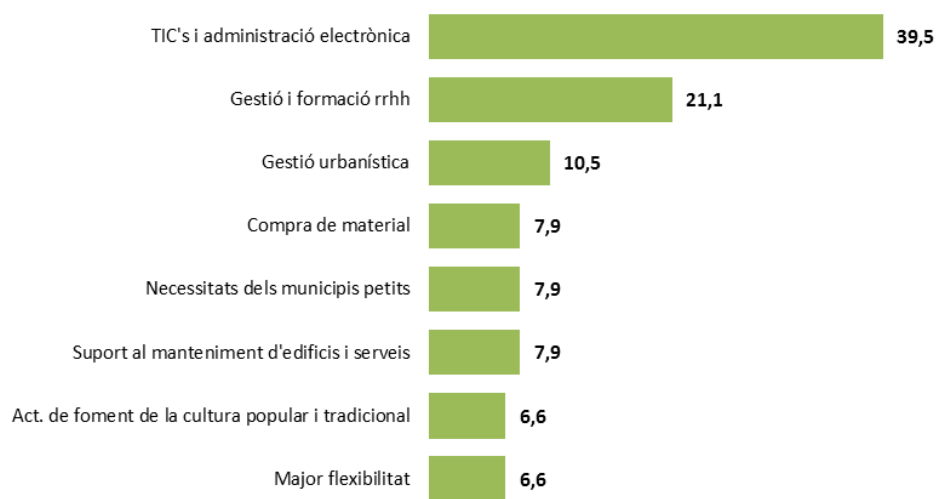
Gràfic 5. Hi ha algun aspecte que el Catàleg no recull?<sup>5</sup>



Quan es pregunta a aquest 28,4% quins són els aspectes que troben a faltar, la resposta es dispersa en temes diversos, però el **39,5% fan referència a les TIC i a l'administració electrònica**, especialment en la necessitat de disposar d'un gestor d'expedients. El següent tema més mencionat i a molta distància és la **gestió i formació de recursos humans**.

<sup>5</sup> En l'edició del Catàleg del 2016, la pregunta no tenia l'opció de resposta NS/NC.

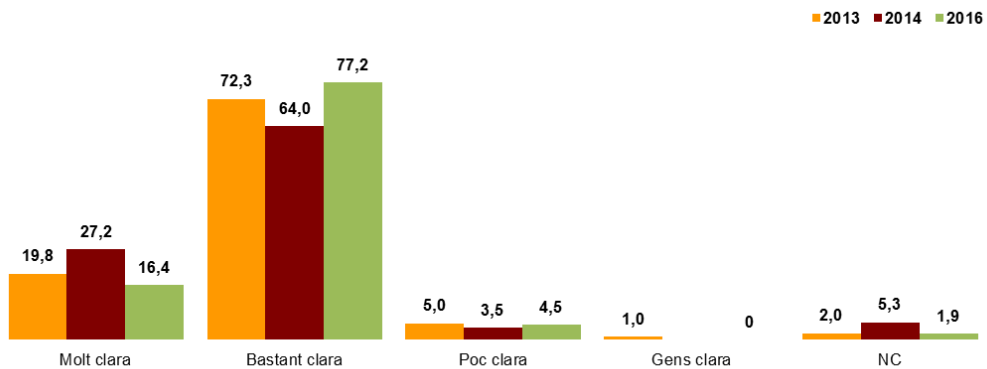
Gràfic 6. Principals aspectes no recollits en el Catàleg



## 7. Tramitació dels recursos

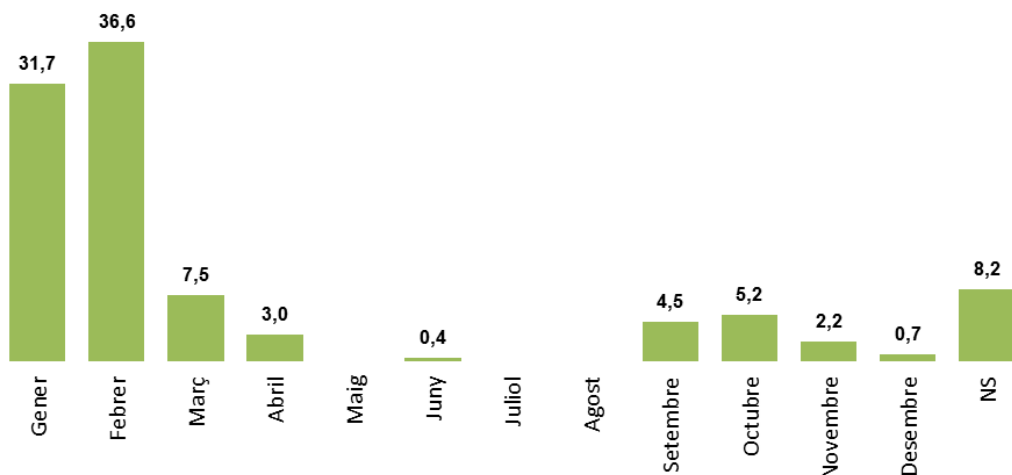
Pel que fa a la **claredat de la normativa** del Catàleg, **augmenta el percentatge** d'ens locals que consideren que és **bastant clara**, mentre que **disminueix els que la consideren molt clara**. Aquestes dues opcions continuen sent clarament la resposta de la immensa majoria d'ens locals (94%).

Gràfic 7. Claredat de la normativa



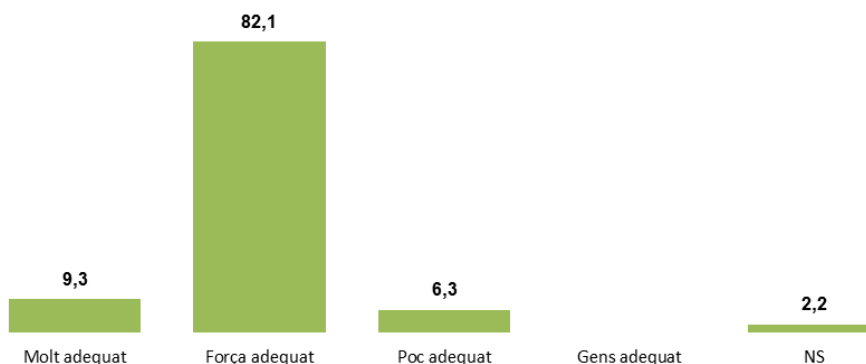
Enguany es va preguntar sobre quin creien que era el millor mes de l'any per a obrir el termini de sol·licitud dels recursos del Catàleg. Les respostes mostren com gairebé **el 70% prefereixen que es faci a principis de l'any natural (gener i febrer)**.

Gràfic 8. Millor mes de l'any per a obrir terminis



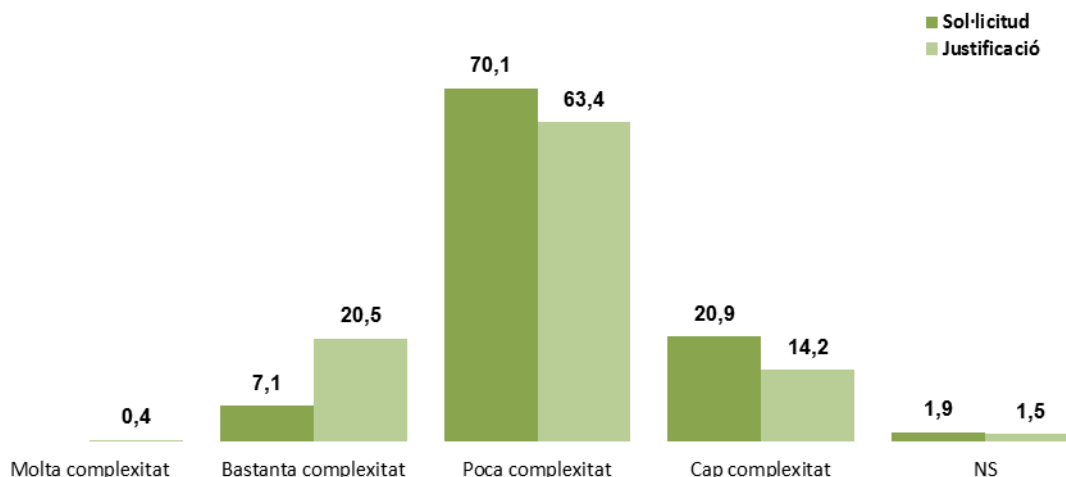
Més del 90% dels ens locals consideren que **el temps de què disposen per a la sol·licitud dels recursos és força adequat o molt adequat.**

Gràfic 9. Temps per a sol·licitar els recursos



Pel que fa a la **complexitat** dels tràmits de sol·licitud i justificació, en termes generals es veuen com a **poc o gens complexos**. En el cas de les sol·licituds, el 91% dels ens locals ho consideren així, mentre que pel que fa a les justificacions la xifra baixa al 77%. De fet, cal tenir present que el 20,5% dels ens locals consideren les justificacions com a bastant complexes.

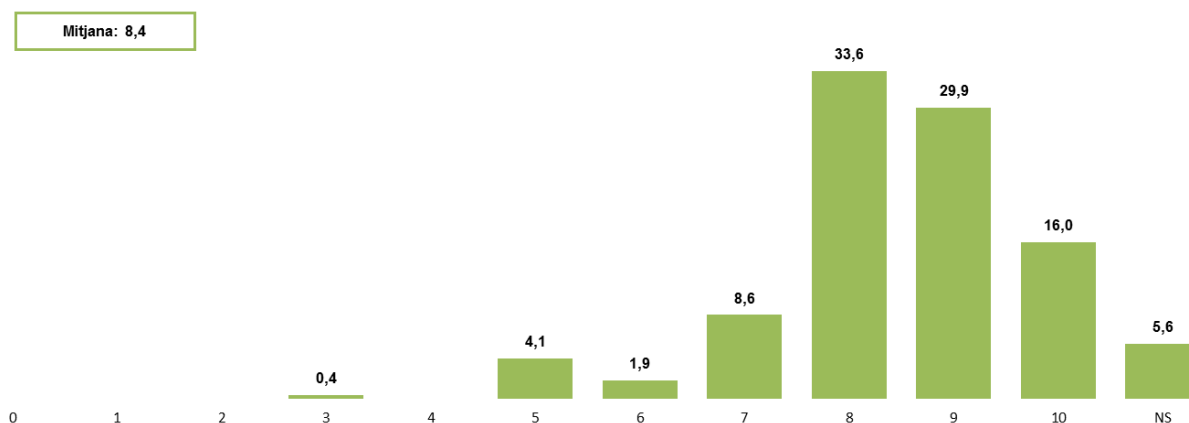
Gràfic 10. Complexitat dels tràmits de sol·licitud i justificació



La valoració sobre la tramitació dels pagaments (recursos econòmics) es va separar en el qüestionari de les preguntes sobre la valoració dels atributs en la prestació dels recursos. Aquí es presenten els resultats separats i més endavant relacionats amb els altres atributs.

La mitjana de la valoració de la rapidesa dels pagaments és de **8,4**, i el **80% dels ens locals ho valoren amb un 8 o més**.

Gràfic 11. Valoració de la rapidesa en la tramitació dels pagaments

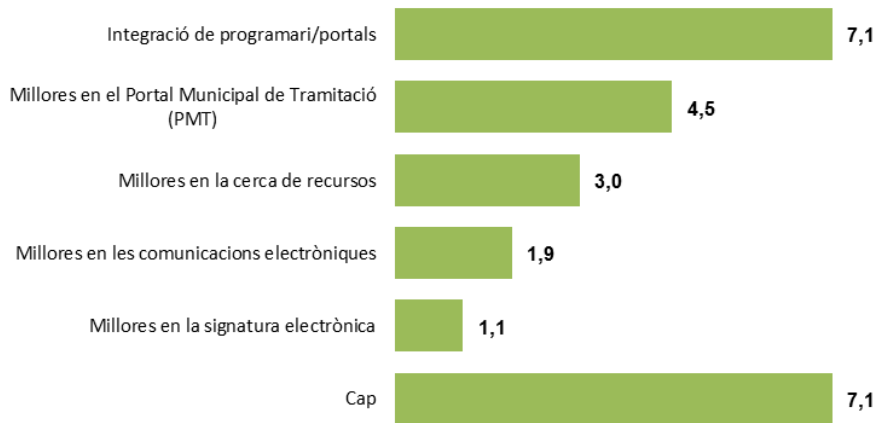


En la pregunta específica sobre **quines millores es podrien aplicar**, el **77% no ha contestat**, i del 23% que ha respost el 15% no farien cap millora, el 3% demanarien més avançaments de bestreta i l'1,9% més agilitat.

## 8. Aspectes tecnològics

Pel que fa als **aspectes tecnològics**, l'objectiu era saber, en primer lloc, quines millores se suggerien per a introduir en la tramitació del Catàleg. El **75,7% dels enquestats no van contestar** la pregunta; i d'entre els que sí que ho van fer, les respostes més nombroses foren «Integració de programari/portals» i «Cap».

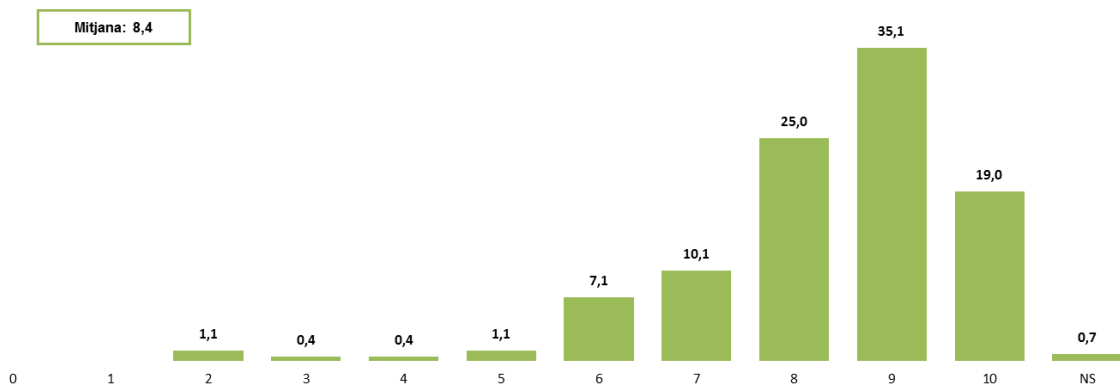
Gràfic 12. Propostes de millores tecnològiques



També es preguntava sobre alguns aspectes del PMT, en concret la seva facilitat d'accés, la seguretat dels tràmits, el funcionament general i el suport tècnic rebut en la resolució de consultes i incidències.

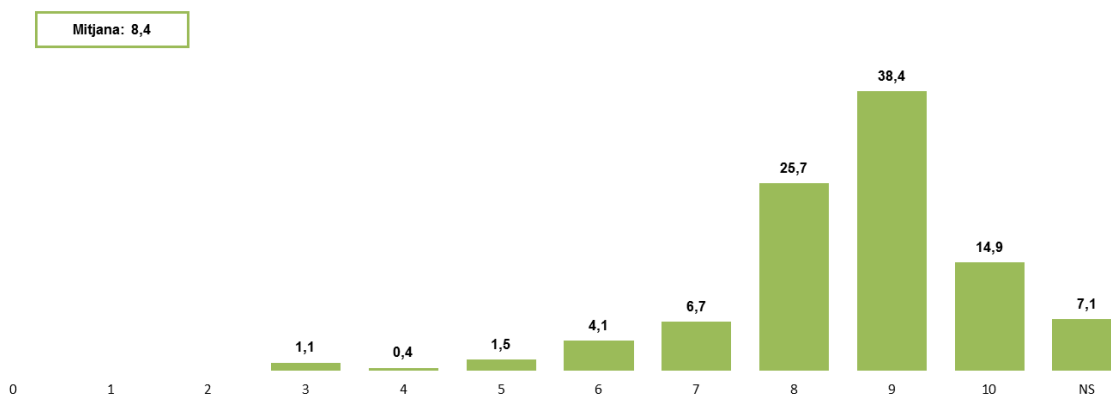
La mitjana de valoració de la **facilitat d'accés al PMT** és del **8,4**, i gairebé el 80% dels ajuntaments ho valoren com a mínim amb un 8. **Només un 2% dels ens locals ho valoren per sota de 5.**

Gràfic 13. Facilitat d'accés al PMT



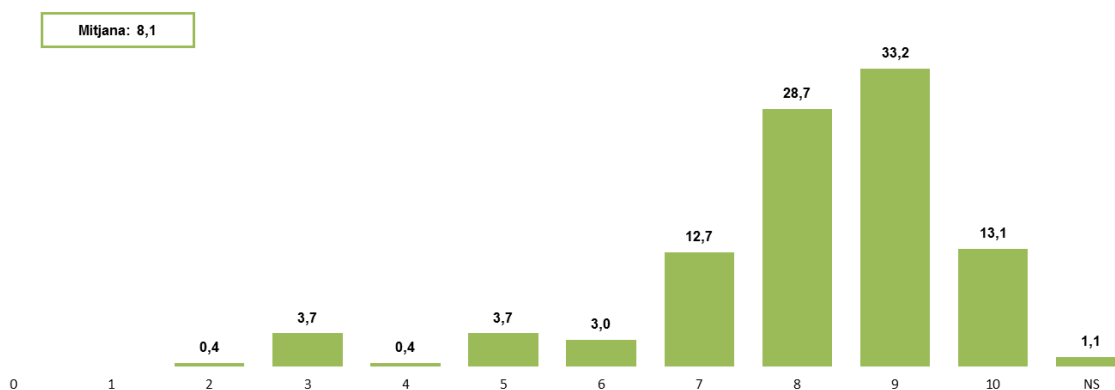
Pel que fa la **seguretat en els tràmits**, la pauta de valoració és molt similar a l'anterior. La mitjana és lleugerament superior, **8,4**, i és la superior dels quatre ítems valorats en aquest apartat. **Només un 1,5% la valoren per sota de 5, i el 79% ho fan amb un 8 o més.**

Gràfic 14. Seguretat en els tràmits



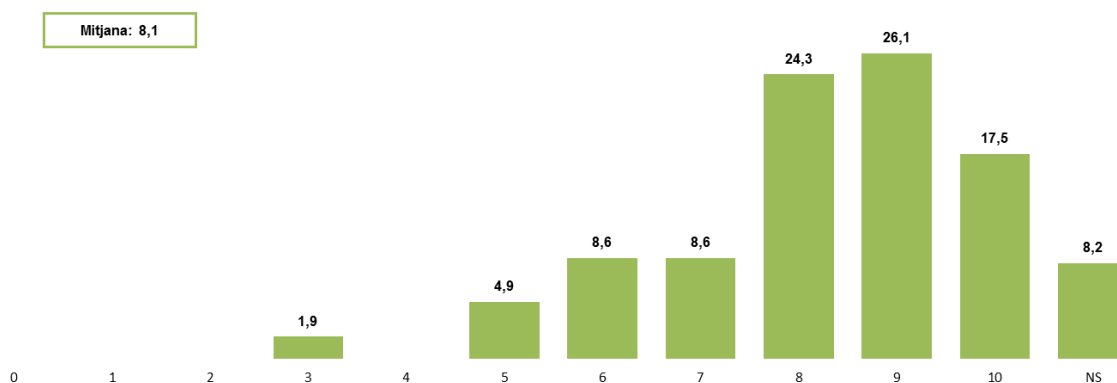
El **funcionament del PMT** obté una mitjana de **8,1** en un context de mitjanes altes. En aquest cas, **un 4,5% dels ens locals el valoren per sota del 5 i el 75% amb un 8 o superior.**

Gràfic 15. Funcionament del PMT



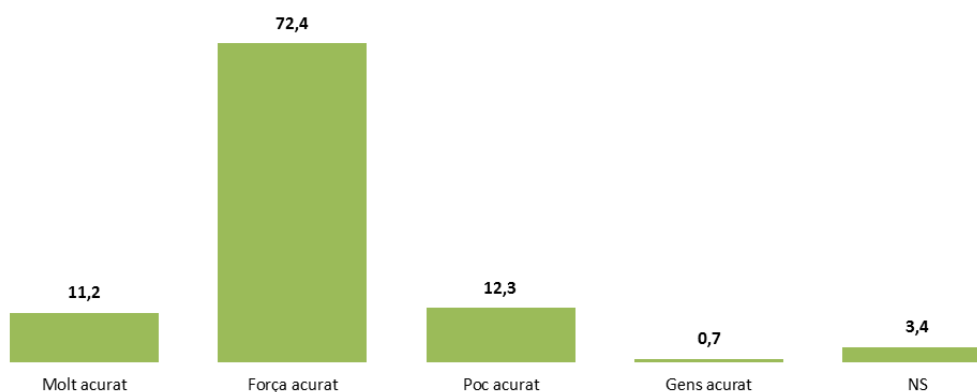
El suport tècnic en la **resolució de consultes i incidències relacionades amb el PMT** també és **valorat molt positivament**: el 68% l'han valorat amb un 8 o més i amb una mitjana de **8,1**. Un **1,9% dels ens locals han valorat el suport per sota de 5.**

Gràfic 16. Suport tècnic en la resolució de consultes i incidències PMT



Finalment, pel que fa al **seguiment de l'estat de les sol·licituds** a través del PMT, **gairebé el 84% consideren que ho poden fer molt o força acuradament**. D'aquests, gairebé el 73% creu que ho pot fer força acuradament.

Gràfic 17. Seguiment estat de les sol·licituds



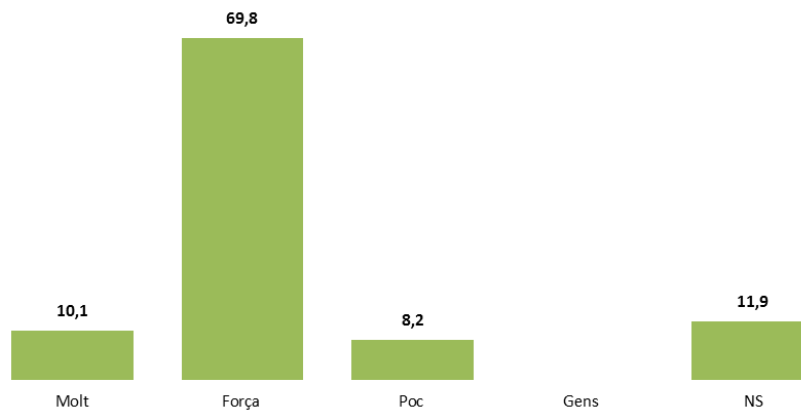


## 9. Atributs i compromisos de qualitat

Pel que fa als atributs i compromisos de qualitat, es va demanar quina era la percepció de millora del Catàleg des que es confecciona segons els requeriments de la norma UNE 93200:2008 de certificació de cartes de serveis.

La gran majoria **(80%) consideren que el Catàleg ha millorat força o molt.**

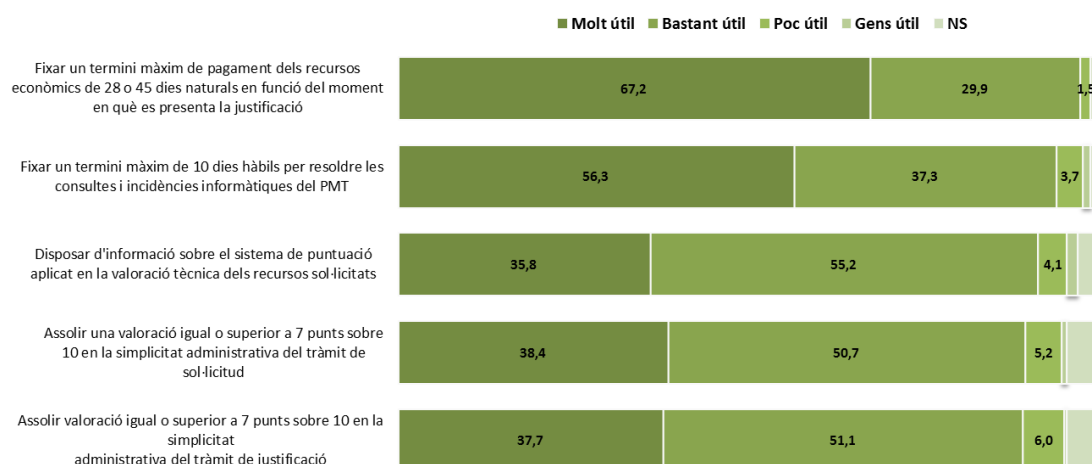
Gràfic 18. Millora del Catàleg des que es confecciona segons els requeriments UNE 93200:2008



Des que es va prendre el compromís de certificar el Catàleg com a carta de serveis, es van definir un seguit de compromisos de qualitat vers els ens locals, i el **40% manifesten conèixer-ho.**

Pel que fa a la valoració dels **compromisos de qualitat generals** de la Diputació de Barcelona, **tots ells són considerats com a bastant o molt útils per, com a mínim, el 89% dels ens locals,** i posen especial èmfasi en la utilitat de **fixar un termini màxim de pagament dels recursos econòmics de 28 o 45 dies naturals en funció del moment en què es presenta la justificació.**

Gràfic 20. Valoració dels compromisos de qualitat generals de la DIBA<sup>6</sup>



Els compromisos de qualitat assumits per la Diputació en cada edició del Catàleg de serveis s'estableixen a partir d'una sèrie d'atributs que els ens locals han identificat com a més rellevants. Aquests atributs són valorats en una escala del 0 al 10, tal com es pot veure a la taula 3.

Les valoracions **mitjanes són altes**, ja que totes menys una se situen **per sobre del 8**, essent la **competència professional l'atribut més ben valorat amb un 8,5**, i la rapidesa en el lliurament del treball el menys valorat amb un 7,8.

Taula 3. Valoració dels atributs de qualitat

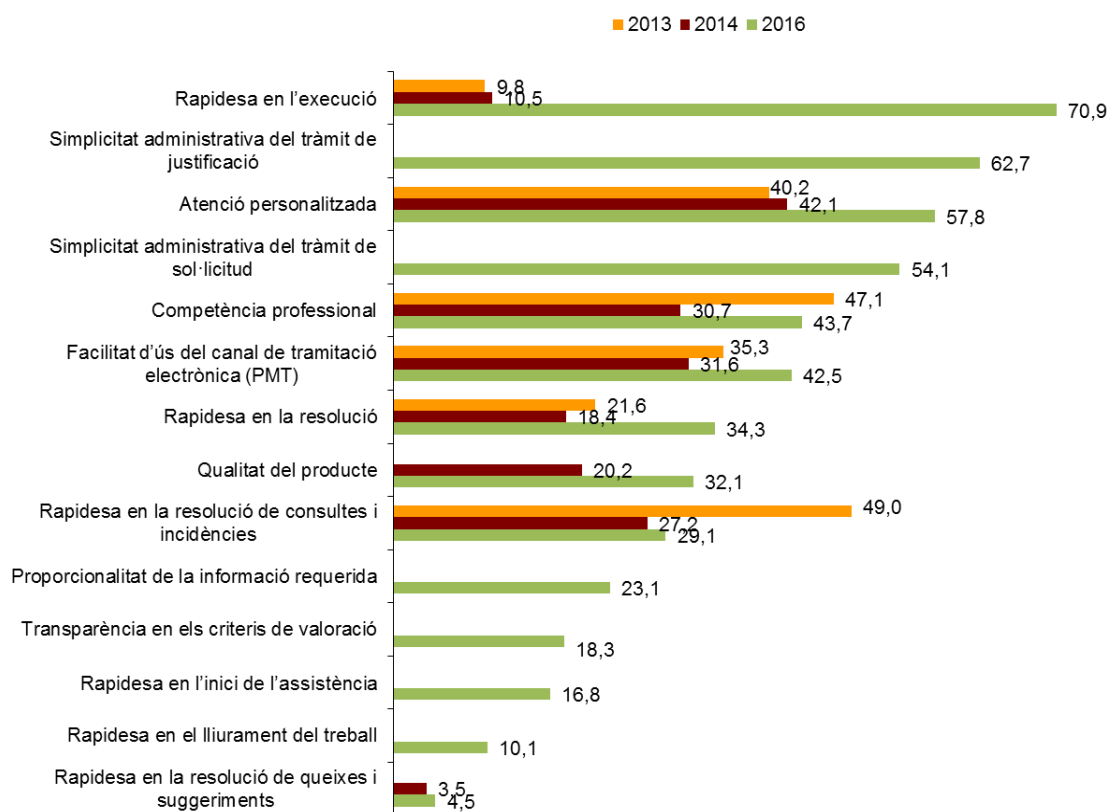
	2013	2014	2016
Competència professional	8,6	8,4	8,5
Atenció personalitzada	8,6	8,3	8,4
Qualitat del producte		8,0	8,4
Rapidesa tramitació pagaments (recursos econòmics)			8,4
Facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (PMT)	7,7	8,2	8,3
Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud			8,3
Rapidesa en la resolució de consultes i incidències	8,2	8,1	8,2
Rapidesa en la resolució de queixes i suggeriments			8,2
Simplicitat administrativa del tràmit de justificació			8,2
Rapidesa en la resolució	6,6	7,6	8,1
Rapidesa en inici de l'assistència			8,1
Proporcionalitat de la informació requerida			8,1
Rapidesa en l'execució	7,9	7,8	8
Transparència en els criteris de valoració			8
Rapidesa en el lliurament del treball			7,8

<sup>6</sup> Al gràfic no s'apunten els percentatges de les opcions «Gens útil» i «NS» perquè són poc significatives.

Pel que fa als **atributs**, es va demanar als ens locals quins eren els **cinc més importants** de la llista que ha servit per a determinar els compromisos de qualitat del Catàleg. Aplicant les ponderacions corresponents, **els més esmentats** (per sobre del 50% dels ens) han estat els següents: **rapidesa en l'execució, simplicitat del tràmit de justificació, atenció personalitzada i simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud**. Els tres primers destaquen perquè han augmentat notablement respecte a les edicions anteriors.

En el grup següent, mencionats entre el **40% i el 50%**, hi ha **competència professional, facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica (PMT)**.

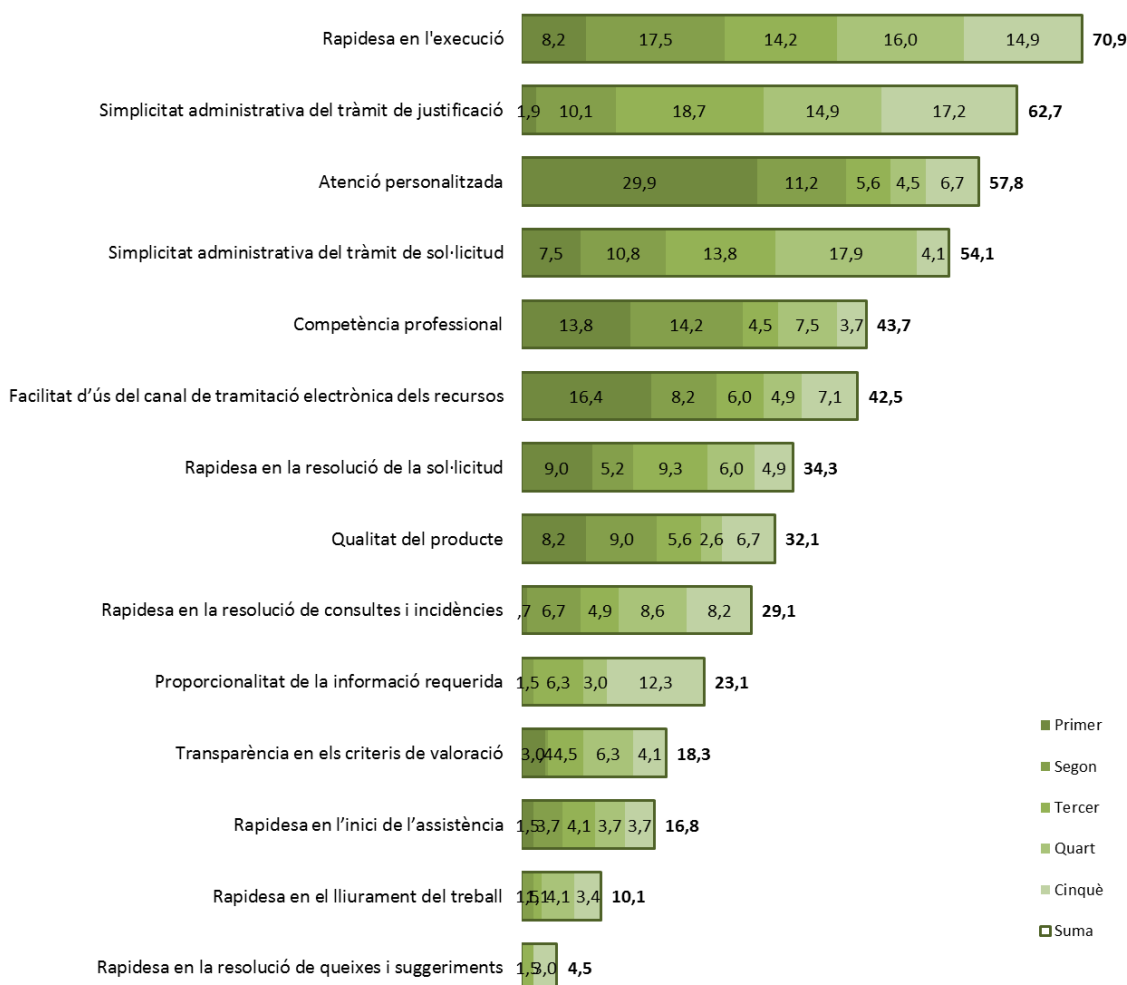
Gràfic 22. Atributs més importants<sup>7</sup>



El 97% dels ens locals consideren que aquesta llista ja és completa i no calia proposar-ne de nous.

<sup>7</sup> S'ha agrupat en «Rapidesa en l'execució» els resultats preguntats per separat de «Rapidesa en l'execució de l'assistència (recursos tècnics i materials)» i de «Rapidesa en el pagament (recursos econòmics)», ja que responen a aquest mateix atribut.

Gràfic 23. Distribució de l'ordre d'importància de cada atribut



Per acabar, i si analitzem la distribució de l'orde d'importància que els diferents enquestats han atorgat als atributs de qualitat, destaca com l'**atribut d'atenció personalitzada és aquell que ha estat identificat com el «primer» atribut en importància per un nombre major d'enquestats**, seguit per la facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica dels recursos. Tot i així, aquests atributs estan en el tercer (57,8%) i sisè (42,5%) lloc en el llistat dels atributs més importants identificats pels secretaris, interventors i secretaris interventors enquestats.

## 10. Tancament

Al final del qüestionari hi ha un apartat on els enquestats podien afegir suggeriments. A continuació n'assenyalem els més rellevants:

- “Caldria que la Diputació complís la legislació en relació amb la gestió electrònica, moltes de les seves àrees encara notifiquen en paper”.
- “Com a tècnic municipal valoro molt positivament la tasca de la Diputació i espero que futures lleis no perjudiquin”.
- “Com ja he comentat abans, seria interessant unificar criteris entre els diferents serveis de la Diputació en el moment de la justificació econòmica de les subvencions”.
- “Crec que les sol·licituds anuals s'haurien d'obrir des de setembre a octubre de cada any per peticions de l'any següent, ja que és quan els ajuntaments elaboren i aproven el pressupost municipal”.
- “De acuerdo con el art 92. bis.1. a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, son funciones públicas necesarias en todas las corporaciones locales, cuya responsabilidad administrativa está reservada a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional, entre otras, la de Secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo. De acuerdo con el artículo 21 de la citada ley es el/la alcalde/sa de la corporación el que ostenta las siguientes atribuciones: dirigir el gobierno y la administración municipal y representar al ayuntamiento. Por tanto, la SOLICITUD de subvenciones es competencia del el/la alcalde/sa no del funcionario de habilitación de carácter nacional como empelado público porque dentro de sus funciones. Sería conveniente y necesario que corrigiesen los formularios y los adaptasen. Muchas gracias”.
- “Entenc bàsic i fonamental que la Diputació procedeixi de la forma més ràpida possible (tenint en compte que anem un any tard) a: «g) La prestación de los servicios de administración electrónica y la contratación centralizada en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes» (art. 36.1 de la LBRL). I no em refereixo a un ajut econòmic sinó a l'efectiva prestació dels serveis”.

- “És una enquesta llarga per als secretaris que hem d’estar remeten informació a tothom i per diferents plataformes. Agrairia que en properes ocasions es dirigeixi a altres persones de l’Ajuntament”.
- “He contestat com a interventor accidental i per col·laborar, però haig de dir que és el primer any que gestiono el catàleg de serveis i potser tinc escassa perspectiva per poder fer una acurada resposta a totes les qüestions plantejades”.
- “Hi ha alguna assistència tècnica que l’hem demanada tres anys consecutius i no hi ha forma d’aconseguir-la”.
- “No és competència dels secretaris gestionar les subvencions. Hi ha aspectes d’aquest qüestionari que s’haurien de preguntar, segons les entitats, als tècnics que se n’encarreguin”.
- “Que en les fases de petició i acceptació de recursos estigui homogeneïtzat que les peticions puguin ser signades per ‘persona delegada’. En la majoria de tràmits els documents ho permeten i algunes altres no és així”.
- “Que la presentació de les sol·licituds acabi el mes de febrer. El mes de gener és un mes molt dolent per als secretaris interventors. El període podria començar a mitjans de desembre i acabar a finals de febrer”.
- “Resulta difícil donar una resposta més acurada i/o adequada a algunes de les preguntes que es formulen, sense poder contrastar-les abans amb l’equip humà implicat, a nivell municipal, per manca de temps de resposta i la insistència en respondre l’enquesta”.
- “Seria bo que en la justificació els interventors només certifiquessin despeses reconegudes que consten a la comptabilitat i no altres tipus de dades no comptables que haurien de ser signades i trameses pels responsables tècnics de les actuacions”.

## 11. Resum executiu

### Valoració global

- La valoració mitjana de l'assistència de la Diputació de Barcelona és de 8,5. Els municipis petits són els que la valoren millor.
- L'aspecte més positiu del Catàleg és, per al 19% dels ens locals entrevistats, l'ampli ventall de recursos. La següent és la simplicitat i les facilitats procedimentals.
- A la pregunta de quins són els aspectes més negatius, el 50% no ha contestat res, i dels que sí que ho han fet, l'aspecte negatiu més destacat són els calendaris i terminis.

### Grau d'ajust a les necessitats dels ens locals i detecció d'expectatives

- El grau d'ajust del Catàleg a les necessitats dels ens locals es de 8 sobre 10 punts.
- El 72% considera que no cal que incorpori cap aspecte addicional, mentre que el 28% dels ens locals considera que hi ha algun aspecte que no s'inclou al Catàleg de serveis.
- Quan se'ls demana concretar quins són els aspectes que no es preveuen, en destaquen les TIC i l'administració electrònica (especialment la necessitat de disposar d'un gestor d'expedients) i la gestió i formació de recursos humans.

### Tramitació dels recursos

- El 77% dels ajuntaments creuen que la normativa és bastant clara.
- El 70% consideren que els mesos més adients per a obrir el termini de sol·licitud dels recursos són gener i febrer.
- La gran majoria (90%) dels ajuntaments consideren que el temps de què disposen per a la sol·licitud és força o molt adequat.
- Els tràmits de sol·licitud i justificació són vistos molt majoritàriament com a poc o gens complexos. En el cas dels tràmits de sol·licitud el percentatge puja al 91%, mentre que pel que fa les justificacions baixa al 77,6%. Destaca el 20,5% d'ens locals que veuen els tràmits com a bastant complexos.
- La mitjana atorgada a la rapidesa dels pagaments és del 8,4.

### Aspectes tecnològics

- El 75,7% dels enquestats no van suggerir cap millora tecnològica, mentre que dels que sí van proposar alguna millora, la més suggerida va ser la integració del programari/portal de les administracions (7,1% sobre el total).
- La mitjana de valoració de la facilitat d'accés al PMT és del 8,4, i gairebé el 80% ho valoren amb un 8 o més. Només el 2% dels ens ho valoren per sota de 5.
- Pel que fa la seguretat en els tràmits, la mitjana és del 8,4, només l'1,5% ho fan per sota de 5 i el 79% amb un 8 o més.
- El funcionament del PMT és el que obté la valoració mitjana menor: 8,1. El 4,5% ho valoren per sota del 5 i el 75% amb un 8 o més.
- El suport tècnic en la resolució de consultes i incidències rep una valoració mitjana del 8,1, i el 1,9% dels ens locals ho han fet per sota de 5; el 68% amb un 8 o més.
- El 84% consideren que poden fer un seguiment força o molt acurat de l'estat de les sol·licituds mitjançant el PMT, mentre que el 12% considera que pot fer un seguiment poc acurat.

### Atributs i compromisos de qualitat

- El 80% dels ens locals creu que el Catàleg ha millorat força o molt des que es confecciona segons els requeriments de la norma UNE 93200:2008. Un 12%, però, no ho sap.
- Un 40% sap que es van definir criteris de qualitat en el Catàleg de serveis.
- Tots els compromisos de qualitat generals del Catàleg 2017 són valorats com a molt o bastant útils per, com a mínim, el 89% dels ajuntaments. El més útil és el de fixar un termini màxim de pagament dels recursos econòmics.
- Totes les valoracions mitjanes dels atributs dels compromisos de qualitat se situen per sobre del 8, llevat de la rapidesa del lliurament del treball, que té un 7,8. El millor valorat amb un 8,5 és la competència professional.
- Els tres atributs considerats com a més importants són la rapidesa en l'execució, la simplicitat administrativa del tràmit de justificació i l'atenció personalitzada.
- Si analitzem la distribució de l'ordre d'importància dels atributs, destaca el d'atenció personalitzada com aquell que ha estat identificat com el «primer» atribut en importància per un major nombre d'enquestats (29,9%), seguit de la facilitat d'ús del PMT (16,4%).



- **Annex. Qüestionari**



A continuació us demanem la vostra opinió a fi de poder millorar l'oferta de recursos i el funcionament del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona de cara al futur.

Ens comprometem a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que només seran objecte d'un tractament estadístic agregat.

Al final de cada pàgina de l'enquesta trobareu una barra de navegació amb icones que us permetran anar endavant o endarrere, i a l'última pàgina una icona que us permetrà enviar-nos les respostes. Les preguntes marcades amb un asterisc són obligatòries.

**Us agraïm la vostra col·laboració.**

1. Seleccioneu els ens locals (ajuntaments, entitats municipals descentralitzades o consells comarcals) dels quals sou secretaris, secretaris interventors o interventors:

5 desplegablens ens locals  
municipis, consells comarcals, EMD

5 desplegablens càrrecs  
secretari/ària, secretari/ària interventor/a, interventor/a

### VALORACIÓ GLOBAL DEL CATÀLEG

2. Com valoreu l'assistència de la Diputació de Barcelona en el marc del Catàleg de serveis?  
(0 = valoració més baixa; 10 = valoració més alta)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No ho sé

3. En general, què és el que considereu més positiu del Catàleg?

4. I el més negatiu?

### GRAU D'AJUST A LES NECESSITATS DE L'ENS LOCAL I DETECCIÓ D'EXPECTATIVES

5. Com valoreu el grau d'ajust del Catàleg de serveis a les necessitats del/s vostre/s ens?  
(0 = valoració més baixa; 10 = valoració més alta)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No ho sé

6. Hi ha cap aspecte sobre les necessitats de cooperació local en el/s vostre/s ens que el Catàleg de serveis no preveu ?

Sí



No

6.1. Quin o quins?

## TRAMITACIÓ DELS RECURSOS

7. Considereu que la normativa del Catàleg és...

- molt clara
- força clara
- poc clara
- gens clara
- no ho sé

8. I quin creieu que és el millor mes de l'any per a obrir el termini de sol·licitud dels recursos del Catàleg? (desplegable)

Gener	
Febrer	
Març	
Abril	
Maig	
Juny	
Juliol	
Agost	
Setembre	
Octubre	
Novembre	
Desembre	
No ho sé	

9. Considereu que el temps que teniu per a sol·licitar els recursos del Catàleg és...

- molt adequat
- força adequat
- poc adequat
- gens adequat
- no ho sé

10. I creieu que els tràmits de sol·licitud i justificació són...

	molt complexos	bastant complexos	poc complexos	gens complexos	No ho sé
Sol·licitud					
Justificació					

11. Com valoreu la rapidesa en la tramitació dels pagaments (recursos econòmics)?

(0 = valoració més baixa; 10 = valoració més alta)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No ho sé

12. Quines millores creieu que es podrien aplicar en la tramitació dels pagaments?

### ASPECTES TECNOLÒGICS

13. Quines millores tecnològiques creieu que es podrien aplicar en la tramitació del Catàleg?

14. Com valoreu els aspectes del Portal Municipal de Tràmits (PMT) següents?

(0 = valoració més baixa; 10 = valoració més alta)

	0-10	No ho sé
Facilitat d'accés		
Seguretat dels tràmits		
Funcionament		
Suport tècnic en la resolució de consultes i incidències		

15. Considereu que el PMT permet fer un seguiment de l'estat en què es troben les vostres sol·licituds...

- molt acurat
- força acurat
- poc acurat
- gens acurat
- no ho sé

## ATRIBUTS I COMPROMISOS DE QUALITAT

16. Des del l'any 2014, el Catàleg de serveis s'ha confeccionat seguint els requeriments de la norma UNE 93200:2008 de certificació de cartes de serveis. Creieu que des d'aleshores els catàlegs de serveis han millorat...

- molt  
 força  
 poc  
 gens  
 no ho sé

17. La Diputació de Barcelona, en el marc de la Carta de serveis del Catàleg, ha definit un seguit de compromisos de qualitat vers els governs locals. Ho sabíeu?

- Sí  
 No

18. Com valoreu la utilitat dels següents compromisos de qualitat generals de la Diputació de Barcelona?

	Molt útil	Bastant útil	Poc útil	Gens útil	No ho sé
Fixar un termini màxim de pagament dels recursos econòmics de 28 o 45 dies naturals en funció del moment en què es presenta la					
Fixar un termini màxim de 10 dies hàbils per a resoldre les consultes i incidències informàtiques del PMT					
Disposar d'informació sobre el sistema de puntuació aplicat en la valoració tècnica dels recursos					
Assolir una valoració igual o superior a 7 punts sobre 10 en la simplicitat administrativa del tràmit					
Assolir una valoració igual o superior a 7 punts sobre 10 en la simplicitat administrativa del tràmit					

19. Els compromisos de qualitat assumits per la Diputació de Barcelona s'estableixen a partir dels atributs en la prestació dels recursos que els ens locals identifiqueu com a més rellevants. Com valoreu actualment cadascun dels atributs següents? (rotar opcions)

(0 = valoració més baixa; 10 = valoració més alta)

Atenció personalitzada	
Competència professional	
Facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica dels recursos	
Qualitat del producte	
Rapidesa en la resolució de la sol·licitud	
Rapidesa en l'inici de l'assistència	
Rapidesa en l'execució de l'assistència (recursos tècnics i materials)	
Rapidesa en el lliurament del treball	
Rapidesa en la resolució de consultes i incidències	
Rapidesa en la resolució de queixes i suggeriments	
Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud	
Simplicitat administrativa del tràmit de justificació	
Transparència en els criteris de valoració	
Proporcionalitat de la informació requerida	

20. I quins cinc atributs considereu com a més importants? (rotar opcions)

	1r	2n	3r	4t	5è
Atenció personalitzada					
Competència professional					
Facilitat d'ús del canal de tramitació electrònica dels recursos					
Qualitat del producte					
Rapidesa en la resolució de la sol·licitud					
Rapidesa en l'inici de l'assistència					
Rapidesa en l'execució de l'assistència (recursos tècnics i materials)					
Rapidesa en el pagament (recursos econòmics)					
Rapidesa en el lliurament del treball					
Rapidesa en la resolució de consultes i incidències					
Rapidesa en la resolució de queixes i suggeriments					
Simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud					
Simplicitat administrativa del tràmit de justificació					
Transparència en els criteris de valoració					
Proporcionalitat de la informació requerida					

21. Hi ha cap aspecte que considereu important i que no s'ha recollit a la llista anterior?

Sí. Quin o quins?

No.

**TANCAMENT**

22. Finalment, voleu afegir cap comentari o suggeriment?

## **Carta de serveis del Catàleg**

**Àrea de Presidència**

Gabinet de la Presidència  
Servei de Planificació i Avaluació  
[s.planif.avaluació@diba.cat](mailto:s.planif.avaluació@diba.cat)



**Diputació  
Barcelona**