

La Diputació de Barcelona emmarca els seus projectes d'assistència integral als governs locals del seu àmbit territorial en un procés de millora contínua i de garantia de la qualitat, que es va iniciar el 2014. Aquesta millora en la gestió dels recursos, de manera eficient i racional, permet ajustar els instruments de cooperació a les necessitats reals dels governs locals i aprofundir en la qualitat de les assistències que els oferim.

La metodologia de gestió de recursos desplegada, d'acord amb la norma UNE 93200:2008, com a Carta de serveis, garanteix que els recursos es defineixin a partir dels resultats de les enquestes i de les necessitats manifestades pels governs locals. A més, s'han vinculat a un seguit de compromisos orientats a garantir-ne la qualitat de la prestació, els quals tenen uns indicadors de mesura a fi d'avaluar-ne l'assoliment, com queda palès en els recursos del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2019, inclòs dins del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona.

Seguim treballant, doncs, per donar continuïtat al procés de millora de la qualitat dels recursos i a l'excel·lència de la seva gestió per garantir una cooperació ajustada a les necessitats dels governs locals de la demarcació.

Marc Castells i Berzosa  
President de la Diputació de Barcelona

#### CONTACTE

##### Carta de serveis 2019

Gabinet de la Presidència  
Servei de Planificació i Avaluació  
Rbla. de Catalunya, 126, 2a planta  
Edifici Can Serra, 08008 Barcelona  
Tel. 934 020 709

[s.planif.avaluacio@diba.cat](mailto:s.planif.avaluacio@diba.cat)

#cartadeserveis

##### Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2019

Coordinació de Concertació i Assistència Local  
Rbla. de Catalunya, 126, 5a planta  
Edifici Can Serra, 08008 Barcelona  
Tel. 934 022 258

[ds.cooperacio@diba.cat](mailto:ds.cooperacio@diba.cat)

#### ACCESSOS

Can Serra

**Metro:** Diagonal (L5, L3)

**Ferrocarrils de la Generalitat:** Provença

**Bus:** N5, N4, H8, 6, 7, 24, 33, 34, 39, V15

**Bicing:** estacions 68, 72, 92

Altres recintes de la Diputació de Barcelona:

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

Aquest document és el suport divulgatiu de la Carta de serveis del Catàleg, que es pot consultar completa a l'espai web del Catàleg:  
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019>



El Catàleg XGL 2019 i la seva Carta de serveis és vigent des del 2 de gener de 2019 i fins a l'execució completa de les assistències atorgades.

# Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2019

Compromís amb la qualitat:  
Carta de serveis



Connectem



Diputació  
Barcelona

#DibaOberta

## RECURSOS OFERTS

El **Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2019** (en endavant, Catàleg XGL 2019) posa a disposició dels governs locals un ampli ventall d'accions de suport econòmic, tècnic i material. Els **269** recursos oferts s'orienten a reforçar el municipalisme, a garantir la cohesió social, a fomentar la diversificació econòmica i a promoure l'equilibri territorial.

Tots aquests recursos es poden consultar a través de l'apartat «**Cercador de recursos**» del web del **Catàleg XGL** i es distribueixen en:

126 **recursos tècnics**

92 **recursos econòmics**

51 **recursos materials**

## RÈGIM JURÍDIC

El marc normatiu del Catàleg és el Protocol general del Pla «**Xarxa de Governos Locals 2016-2019**», les disposicions que el desenvolupen i les condicions de concertació i compromisos de qualitat que conté.

El règim jurídic complet del **Catàleg XGL 2019** es pot consultar a l'espai web del Catàleg, a l'apartat «**Normativa**»:  
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019/normativa.asp>

## DRETS I DEURES

La normativa reconeix un conjunt de drets i deures als governs locals, com a usuaris del **Catàleg XGL 2019**. Aquests drets i deures es poden consultar a l'espai web del Catàleg, a l'apartat «**Drets i deures**», entre els quals destaquem 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 les millores assolides gràcies a la participació dels usuaris.

### Deures:

- Destinar els recursos atorgats en el marc del Catàleg XGL 2019 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'espai web del Catàleg, a l'apartat «**Drets i deures**»:

[https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019/drets\\_deures.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019/drets_deures.asp)

## SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA DE LA CARTA DE SERVEIS

S'han definit **321** compromisos de qualitat per als **269** recursos del **Catàleg XGL 2019** i **4 compromisos de qualitat generals**:

1. Garantir que un mínim del 90% dels avançaments de pagament dels recursos econòmics fets el 2019 siguin iguals o superiors al 50% de l'import concedit, però mai menys del 25%.

• **Mesura d'esmena: Analitzar les causes de no haver assolit el compromís i proposar millores.**

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: Analitzar les causes de no haver assolit el compromís i proposar millores.**

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: Analitzar les causes de no haver assolit el compromís i proposar millores.**

4. Garantir que es dona resposta al 93% de les consultes i incidències informàtiques rebudes sobre el Portal de tràmits dels ens locals o altres administracions de la Seu electrònica (PMT) en el termini màxim de 5 dies hàbils des de la seva formulació, però mai en més de 30.

• **Mesura d'esmena: En el cas d'incomplir el termini de 30 dies es contactarà amb l'ens local en 3 dies hàbils, o menys.**

La totalitat de compromisos es pot consultar a l'espai web del **Catàleg XGL 2019**, a l'apartat «**Compromisos de qualitat**»:

[https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019/compromisos\\_qualitat.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2019/compromisos_qualitat.asp)

## SEGUIMENT DELS COMPROMISOS I DELS INDICADORS

Trimestralment es publiquen els resultats del seguiment dels compromisos de qualitat i els seus indicadors a l'apartat web «**Avaluació i millora**»:  
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/>

Anualment es publiquen les anàlisis del sistema de detecció d'expectatives i necessitats implementat amb la Carta de serveis, com són els resultats de les enquestes de satisfacció i el seu impacte en la millora del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals.

## PARTICIPACIÓ

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

- **Formulari de contacte amb les unitats prestadores (a la fitxa de cada recurs)**

<https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat>

- **Oficines de registre de la Diputació**

<http://www.diba.cat/registre/>

- **Consultes sobre transparència, accés a la informació i bon govern**

[https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/transparencia/tramits/tre\\_015.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/transparencia/tramits/tre_015.asp)

- **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)

## BÚSTIA DE PETICIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els governs locals poden presentar, a través de la Bústia de la Seu electrònica, qualsevol petició, queixa i suggeriment adreçada a la Diputació de Barcelona.

Poden accedir a la bústia els ens locals i els ciutadans. Està activa les 24 hores del dia i únicament cal emplenar els camps del formulari electrònic que trobareu a l'enllaç:

<https://seuelectronica.diba.cat/suggeriments.asp>

La Diputació de Barcelona disposa d'un termini de 20 dies naturals per a donar resposta a qualsevol petició, queixa o suggeriment.