

CARTA DE SERVEIS 2018

CATÀLEG DE SERVEIS 2018



Diputació
Barcelona

#DibaOberta



La Diputació de Barcelona persevera en l'assistència integral als governs locals del seu àmbit territorial procurant, al mateix temps, gestionar els recursos de manera eficient i racional. Per això, treballem perquè els instruments de cooperació local responguin a les necessitats reals dels governs locals i permetin aprofundir en la qualitat de les assistències que els oferim.

En línia amb aquesta voluntat, el Catàleg de serveis 2018 es gestiona com una carta de serveis que es desplega d'acord amb la norma UNE 93200:2008. En aquest sentit, els recursos que l'integren han estat definits a partir dels resultats obtinguts amb les enquestes i de les necessitats manifestades pels governs locals. A més, s'han vinculat a un seguit de compromisos adreçats a garantir-ne la qualitat de la prestació, els quals tenen uns indicadors de mesura a fi d'avaluar-ne l'assoliment.

Amb el Catàleg de serveis 2018, la Diputació de Barcelona dona continuïtat al procés de millora de la qualitat dels recursos i a l'excel·lència de la seva gestió. Aquesta publicació contribueix, alhora, a garantir la publicitat i la transparència de la tasca de suport als governs locals.

Mercè Conesa i Pagès

Presidenta de la Diputació de Barcelona

RECURSOS OFERTS

El Catàleg de serveis 2018 posa a disposició dels governs locals un ampli ventall d'accions de suport econòmic, tècnic i material.

Els 259 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. Cadascun d'ells es poden consultar a través de l'apartat "Cercador de recursos" del web del Catàleg de serveis 2018 i es distribueixen en:

123

recursos
tècnics

85

recursos
econòmics

51

recursos
materials

RÈGIM JURÍDIC

El Protocol general del Pla "Xarxa de governs locals 2016-2019", les disposicions que el desenvolupen i les condicions de concertació i compromisos de qualitat que conté són la normativa essencial aplicable al Catàleg.

El règim jurídic complet del Catàleg de serveis es pot consultar a l'espai web del Catàleg, a l'apartat "Normativa".

DRETS I DEURES

La normativa reconeix un conjunt de drets i deures als governs locals com a usuaris del Catàleg de serveis 2018. La relació de la totalitat de drets i deures es pot consultar a l'espai web del Catàleg de serveis, 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 de les millores assolides gràcies a la participació dels usuaris.

Deures:

- Destinar els recursos atorgats en el marc del Catàleg de serveis 2018 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.

SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA DE LA CARTA DE SERVEIS

S'han definit 310 compromisos de qualitat per als 259 recursos del Catàleg de serveis 2018 i 4 compromisos de qualitat generals:

- 1 Realitzar el 80% dels pagaments referits a la documentació presentada no més tard del 31/12/2018 en un termini màxim de 28 dies naturals, i realitzar el 80% dels pagaments referits a documentació presentada a partir de l'1/1/2019 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 tramitació (PMT) de la Diputació de Barcelona.
 - **Mesura d'esmena: En el cas d'incomplir el termini de 60 dies, es contactarà amb l'ens local en 30 dies hàbils o menys.**
- 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 90% de les consultes i incidències informàtiques rebudes sobre el Portal de tramitació (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 pot consultar-se a l'espai web del Catàleg, a l'apartat "Compromisos de qualitat".

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/>

Annualment es publiquen les anàlisis del sistema de detecció d'expectatives i necessitats implantat amb la carta de serveis, com són els resultats de les enquestes de satisfacció i el seu impacte en la millora del Catàleg de serveis.

PARTICIPACIÓ

Els governs locals de la demarcació de Barcelona tenen reconeguts 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)

<http://cataleg2018cercador.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/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

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 dirigida a la Diputació de Barcelona.

Aquesta bústia és accessible per a tot ens local i per a la ciutadania en general, 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 donar resposta a qualsevol petició, queixa o suggeriment.

Compromís amb la qualitat dels serveis del Catàleg



MILLOREM LA PRESTACIÓ DELS NOSTRES RECURSOS

+ de 300 compromisos de qualitat anuals pels recursos oferts

sobre...

- Adaptació a les necessitats
- Rapidesa en la resolució de la sol·licitud
- Rapidesa en l'inici de l'assistència
- Rapidesa en l'execució de l'assistència
- Rapidesa en el lliurament del treball
- Rapidesa en la resolució de consultes i incidències
- Atenció personalitzada
- Competència professional
- Qualitat del producte
- Simplicitat del tràmit de sol·licitud
- Simplicitat del tràmit de justificació

DETECTEM DE MANERA ESTABLE LES EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS NOSTRES USUARIS

+ de 25.000 enquestes enviades

prop de 15.000 enquestes respostes

+ de 3.900 propostes de millora formulades pels ens locals

Una mitjana de les valoracions de 8,5

IMPLEMENTEM MILLORES I EN RENDIM COMPTES

+ de 100 línies de millora implementades anualment al Catàleg i al Portal de tramitació (PMT) gràcies a la participació dels ens locals

+ de 300 compromisos revisats anualment per millorar la prestació dels recursos d'acord amb les expectatives dels ens locals

+ transparència Difusió de tots els resultats del Sistema de qualitat i millora contínua del Catàleg

CONTACTE

Carta de serveis 2018
 Gabinet de la Presidència
 Servei de Planificació i Avaluació
 Rambla de Catalunya, 126, 2a planta
 Edifici Can Serra
 08008 Barcelona
 Tel. 934 020 709
 s.planif.avaluacio@diba.cat
 #cartadeserveis

Catàleg de serveis 2018
 Coordinació de Concertació i Assistència Local
 Rambla de Catalunya, 126, 5a planta
 Edifici Can Serra
 08008 Barcelona
 Tel. 934 022 209
 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 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 de manera completa a l'espai web del Catàleg: <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2018>

El Catàleg 2018 i la seva carta de serveis és vigent des del 2 de gener de 2018 i fins a l'execució completa de les assistències atorgades.