

El Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2020 (Catàleg XGL 2020) s'emmarca en el Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona i conté gran part dels recursos d'assistència i de cooperació que aquesta corporació ofereix als governs locals per tal que aquests puguin desenvolupar les seves competències i desplegar les seves polítiques públiques.

Conjuntament amb la resta d'instruments de cooperació, el Catàleg XGL 2020 permet disposar d'un marc estable de relació amb els ens locals per contribuir a la cohesió social i al desenvolupament sostenible del territori.

En aquesta edició, el Catàleg XGL 2020 inclou un total de 286 recursos d'assistència i cooperació local distribuïts en les tipologies següents: 137 recursos tècnics (48%), 99 recursos econòmics (35%) i 50 recursos materials (17%).

Els recursos catalogats es gestionen mitjançant un procés de millora continua i d'innovació amb l'objectiu últim d'ajustar el suport a les necessitats reals dels governs locals per tal d'obtenir la màxima qualitat en la prestació de serveis.

Des de l'any 2014 aquest sistema queda assegurat per la metodologia de gestió pròpia de la Carta de serveis, desplegada d'acord amb la norma UNE 93200:2008. Aquest sistema garanteix que els recursos del Catàleg XGL 2020 es configuren a partir dels resultats de les enquestes de satisfacció i de les propostes de millora manifestades pels governs locals. A més, es vinculen a un seguit de compromisos orientats a garantir-ne la qualitat de la prestació, el compliment dels quals s'avalua periòdicament.

El Catàleg XGL 2020 és, en definitiva, una clara mostra del compromís ferm de la Diputació de Barcelona amb la qualitat i la millora dels serveis que ofereix als governs locals.

Núria Marín Martínez  
Presidenta de la Diputació de Barcelona

#### CONTACTE

**Carta de serveis 2020**  
Servei de Planificació i Avaluació  
Coordinació d'Estratègia Corporativa  
i Concertació Local

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](https://www.diba.cat/web/ladiputacio/cartadeserveis)

#### Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2020

Direcció de Serveis de Cooperació  
Local  
Coordinació d'Estratègia Corporativa  
i Concertació 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/cataleg2020>



El Catàleg XGL 2020 i la seva Carta de serveis és vigent des de la seva aprovació i fins a l'execució completa de les assistències atorgades.

Gabinet de Premsa i Comunicació. DL B 29152-2019

# Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2020

Compromís amb la qualitat:  
Carta de serveis



Diputació  
Barcelona

## RECURSOS OFERTS

El **Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2020** (en endavant, Catàleg XGL 2020) posa a disposició dels governs locals un ampli ventall d'accions de suport econòmic, tècnic i material. Els **286** 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:

137 recursos tècnics

99 recursos econòmics

50 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 2020** es pot consultar a l'espai web del Catàleg, a l'apartat «**Normativa**»:  
<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2020/normativa.asp>

## DRETS I DEURES

La normativa reconeix un conjunt de drets i deures als governs locals, com a usuaris del **Catàleg XGL 2020**. 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 2020 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/cataleg2020/drets\\_deures.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2020/drets_deures.asp)

## SISTEMA DE MILLORA CONTÍNUA DE LA CARTA DE SERVEIS

S'han definit **341** compromisos de qualitat per als **286** recursos del **Catàleg XGL 2020** i **4 compromisos de qualitat generals**:

1. Garantir que un mínim del 80% dels pagaments que s'avancin amb l'acceptació dels recursos econòmics siguin iguals o superiors al 60% de l'import que es periodifiqui l'any 2020, però mai menys del 50%.
  - **Mesura d'esmena: Analitzar les causes de no haver assolit el compromís i proposar millores.**
2. Garantir que un mínim del 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud siguin iguals o superiors a 8 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 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la simplicitat administrativa del tràmit de justificació siguin iguals o superiors a 8 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 2020**, a l'apartat «**Compromisos de qualitat**»:  
[https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2020/compromisos\\_qualitat.asp](https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/cataleg2020/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/cataleg2020/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.