

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

Setembre 2017

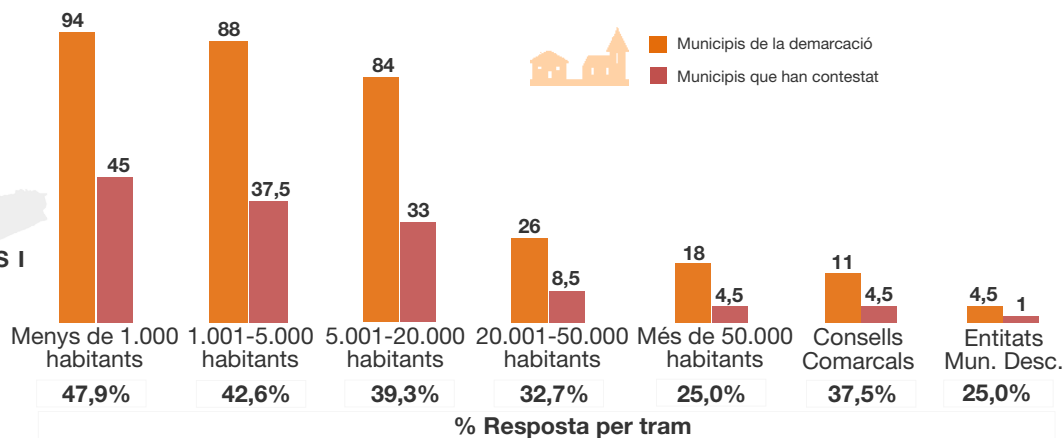
326

ENQUESTES ENVIADES

SECRETARIS, INTERVENTORS I SECRETARIS INTERVENTORS

134 RESPOSTES*

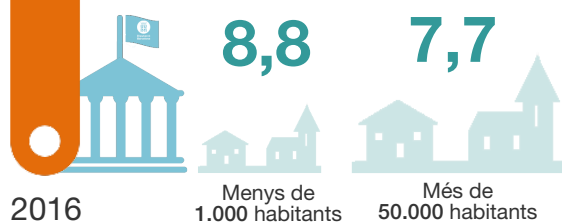
* 41,1% de resposta amb un ± 6,6% d'error pel total d'enquestes



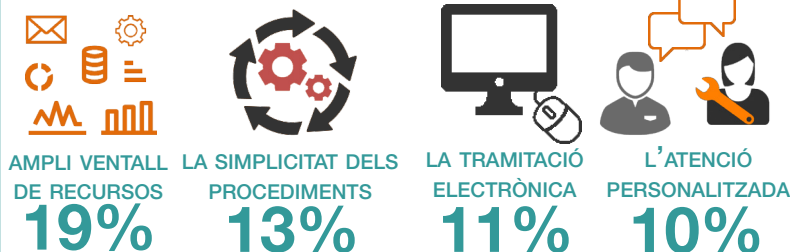
Valoració global del Catàleg

Valoració de l'assistència de la Diputació

8,5 Com menor és el municipi, millor valoració de l'assistència



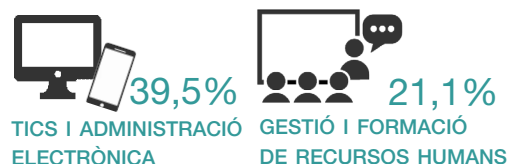
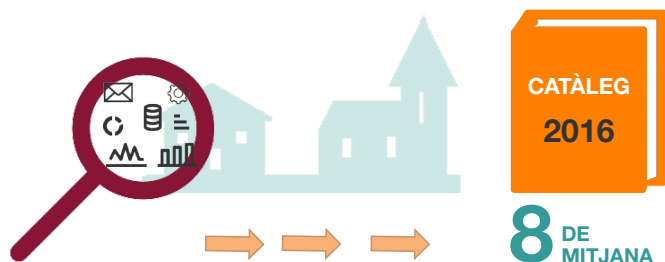
Aspectes més positius



Aspectes més negatius



Percepció del grau d'ajust a les necessitats dels ens locals



Tramitació dels recursos

- El **77%** dels enquestats creuen que la normativa de tramitació és **CLARA**
- El **70%** consideren que els mesos més adients per obrir el termini de sol·licitud dels recursos són **GENER I FEBRER**
- El **90%** creuen que el termini de sol·licitud és **FORÇA O MOLT ADEQUAT**
- El **80%** valoren la rapidesa de la tramitació de pagaments amb un **8 O MÉS**
- El **90%** consideren que els tràmits de sol·licitud són **POCS O GENS COMPLEXOS**
- El **77%** consideren que els tràmits de justificació són **POCS O GENS COMPLEXOS**. Només el **20%** perceben els tràmits com a **BASTANT COMPLEXOS**



Valoració del Portal Municipal de Tramitació (PMT)

FACILITAT D'ACCÈS AL PMT	Mitjana	8,4
SEGURETAT EN ELS TRÀMITS	Mitjana	8,4
FUNCIONAMENT DEL PMT	Mitjana	8,1
SUPORT TÈCNIC PER A CONSULTES I INCIDÈNCIES	Mitjana	8,1



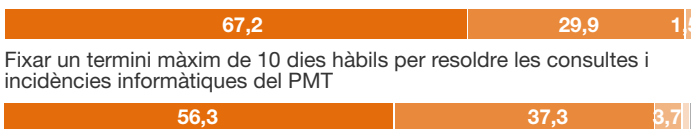
El **84%** consideren que poden fer el seguiment de l'estat de les sol·licituds **MOLT O FORÇA ACURADAMENT**

Atributs i compromisos de qualitat del Catàleg

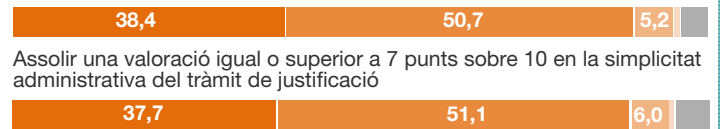
El **80%** consideren que el Catàleg ha millorat **FORÇA O MOLT** des de que es confecciona com a Carta (UNE 93200:2008)

Valoració dels compromisos de qualitat generals

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



Assolir una valoració igual o superior a 7 punts sobre 10 en la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud



Fixar un termini màxim de 10 dies hàbils per resoldre les consultes i incidències informàtiques del PMT

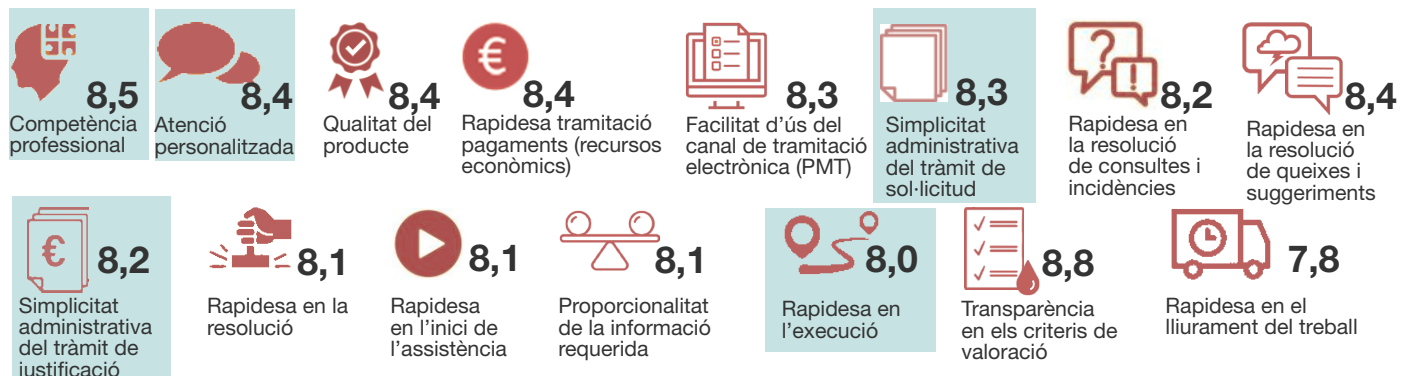
Assolir una valoració igual o superior a 7 punts sobre 10 en la simplicitat administrativa del tràmit de justificació

Disposar d'informació sobre el sistema de puntuació aplicat en la valoració tècnica dels recursos sol·licitats



Valoració dels atributs de qualitat de la Diputació

■ Els 5 atributs més importants pels ens locals



Per a consultar l'informe complet, adreueu-vos al web d'intradiba de la Carta de serveis: <https://intradiba.diba.cat/web/planificacio-i-avaluacio/deteccio-d-expectatives-i-necessitats>

Carta de serveis del Catàleg
Àrea de Presidència
Gabinet de Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals