



Impacte de la participació dels ens locals en la millora del Catàleg de serveis 2018

La Diputació de Barcelona aprova anualment el **CATÀLEG DE SERVEIS**

Posa a disposició dels **ens locals**
Més de **250 RECURSOS**

- Suport tècnic
- Suport econòmic
- Suport material

Cada recurs té una mitjana de **51 ASSISTÈNCIES** al territori



1 assistència

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

L'ens local al centre de la presa de decisions!



Des del 2014, el Catàleg en tant que **carta de serveis certificada**, s'emmarca en **MODEL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**



1 enquesta

Per cada **assistència finalitzada** s'envia una **enquesta de satisfacció**

Com participen els ens locals anualment en la millora del Catàleg*?

* Des del Catàleg 2014

28.603 ENQUESTES ENVIADDES

16.562 ENQUESTES RESPOTES

4.453 FAN PROPOSTES DE MILLORA

1.605 MANIFESTEN SATISFACCIÓ

9.879 NO FAN PROPOSTES



CADA UNITAT DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA ANALITZA LES ENQUESTES I PROPOSTES DE MILLORA EN FUNCIÓ DE LA SEVA RESPONSABILITAT

CENTRES GESTORS UNITATS PRESTADORES

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE COOPERACIÓ LOCAL

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE TECNOLOGIES I SISTEMES CORPORATIUS

GABINET D'INNOVACIÓ DIGITAL (SERVEI DE MILLORA ORGANITZATIVA)

GABINET DE PRESIDÈNCIA (SERVEI DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ)



Rendició de comptes i feedback al territori



Implementació de millores al proper Catàleg



Diputació de Barcelona

#DibaOberta

Octubre 2017:
confecció



Anàlisi de les
propostes de millora
formulades pels
ens locals*



3.686
NO FAN
PROPOSTES

Més de **1.350**
PROPOSTES
dels ens locals
sobre...



496
MANIFESTEN
SATISFACCIÓ

658



CONTINGUT
DEL RECURS

308



TRAMITACIÓ

168



DOTACIÓ
ECONÒMICA

87



EINES
TELEMÀTIQUES

82



PERSONAL

49



ALTRES
(petits municipis,
enquestes)

RESULTAT

148

Línies de millora
implementades!

85



Milliores en
el **CONTINGUT**
dels recursos

- ✓ S'han incorporat noves actuacions al recurs
- ✓ S'han millorat els documents a lliurar
- ✓ S'ha modificat el contingut d'exposicions

27



Milliores en
la **TRAMITACIÓ**

- ✓ S'han simplificat els tràmits
- ✓ S'han revisat formularis
- ✓ S'ha reduït la informació sol·licitada

20



Milliores
associades
al **PERSONAL**

- ✓ S'ha ampliat l'acompanyament
- ✓ S'han revisat els criteris de selecció d'empreses prestadores
- ✓ ...

7



Milliores en
la **DOTACIÓ**
ECONÒMICA

- ✓ S'han definit nous suports econòmics
- ✓ S'ha augmentat la dotació d'algun recurs
- ✓ ...

4



Milliores en
les **EINES**
TELEMÀTIQUES

- ✓ S'ha ampliat i millora't el cercador de recursos
- ✓ S'han incorporat els tècnics locals, que consten com a contactes a la sol·licitud, a les comunicacions generals
- ✓ ...

5



ALTRES
milliores

* Enquestes enviades des de l'1 d'octubre de 2016 (data límit de l'anterior anàlisi) fins al 30 de setembre de 2017



Per a consultar l'informe complet, adreueu-vos a la web d'Avaluació i Millora: https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/millora/catalog_satisfaccio.asp

Àrea de Presidència
Gabinet de Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona #DibaOberta



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels
ens locals