

Catàleg de serveis 2021-2023



**Diputació
Barcelona**

Index

Govern digital	3
Oficines d'atenció ciutadana (OAC)	4

Governs digitals



Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial
Governos digitals
Oficines d'atenció ciutadana (OAC)



Convocatòria
Catàleg 2021-2023: Xarxa de Governes Locals 2023
Canal
Portal de tramitació (PMT)

Assistència per a la creació i l'optimització de les OAC dels ens locals, amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei i la relació entre la ciutadania i l'Administració. El tipus d'assistència tindrà en consideració el que estableix la normativa actual i s'adaptarà a les necessitats de cada ajuntament.

Aquest recurs pot incloure:

- Creació d'una nova oficina: disseny i assessorament per a la implementació del model d'atenció
- Desenvolupament i millora d'una oficina ja existent: millora del model d'atenció i/o altres actuacions similars.



Recurs tècnic
Redacció de plans, projectes i informes
Procediment de concessió
Concessió directa amb concurrència
Unitat prestadora:
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local
Tel.: 934 049 400
gs.agovernl@diba.cat

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2021, 2022, 2023.

Destinatari:

Ajuntaments de municipis de fins a 75.000 habitants, consells comarcals, entitats municipals descentralitzades

Criteris de la valoració:	Puntuació:
<u>Grau de dotació i organització de recursos per garantir la viabilitat de l'actuació</u>	40
- Existència d'un interlocutor operatiu clar a l'ens local: [20 punts]. - Existència de lideratge/implicació de l'equip de govern: [20 punts].	
<u>Grau de continuïtat i estabilitat de l'actuació</u>	40
- Existència de partida pressupostària vinculada al projecte: [20 punts]. - Existència de catàleg de tràmits municipal: [20 punts].	
<u>Existència d'antecedents: es prioritzaran els ens locals que no hagin rebut assistència en els darrers dos anys</u>	20



Període de vigència i sol·licitud

2022: 28/12/2022 a 31/12/2023

Requisits de concessió:

- Per accedir al recurs s'estableix la puntuació mínima de 50

Termini màxim de resolució:

Tres mesos a partir de l'endemà de la data en què es presenti la sol·licitud.

Condicions de concertació

Condicions de sol·licitud

Altres condicions:

L'ens haurà de fer contacte mitjançant l'adreça: s.saom@diba.cat sempre abans de fer la petició del recurs.





Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial

Governos digitals

Oficines d'atenció ciutadana (OAC)

Compromisos de qualitat:

Garantir que el 100% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre qualsevol pregunta de l'enquesta del recurs prestat siguin iguals o superiors a 5 sobre 10 punts.

S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents.

El 50% de les aprovacions o denegacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en un termini màxim de 55 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, però mai en més de 3 mesos.

En cas d'incompliment del termini de 3 mesos, s'informarà per PMT als ens locals de les causes d'aquest i de les mesures adoptades en 5 dies hàbils.

Garantir que un mínim del 70% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre la utilitat futura del producte lliurat siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.

S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i proposar les millores concretes pertinents.

Normativa aplicable:

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Governes Locals 2023. Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya
- Altra normativa vinculada: Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya; Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern; Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern; Llei 26/2010, de 3 d'agost, del règim jurídic i del procediment administratiu de les administracions públiques de Catalunya; Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques; Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic; Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

Objectius de desenvolupament sostenible



Pau, justícia i institucions sòlides

Més informació: <https://www.diba.cat/web/ods>



**Diputació
Barcelona**

**Coordinació d'Estratègia Corporativa
i Concertació Local**

Direcció de Serveis de Cooperació Local

Rambla de Catalunya, 126, 5a planta

08008 Barcelona

Tel. 934 022 209

ds.cooperacio@diba.cat

www.diba.cat

Tràmits disponibles

