

Catàleg de serveis 2021-2023



**Diputació
Barcelona**

Index

Govern digital	3
Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica	4

Governs digitals



Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial

Guberns digitals

Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica



Convocatòria

Catàleg 2021-2023: Xarxa de Guberns Locals 2023

Canal

Portal de tramitació (PMT)

Es presta suport prioritàriament telefònic a la ciutadania per facilitar la realització de tràmits telemàtics amb l'ens locals, tot enfortint i simplificant els canals de relació telemàtica amb la ciutadania.

El servei de suport prestarà suport als ciutadans/es, empreses i entitats en l'ús de la seu electrònica i en concret en els següents àmbits:

- Identificació i signatura davant l'administració
- Presentació de sol·licituds telemàtiques
- Notificació electrònica
- Consulta de la carpeta ciutadana
- Gestió de la representació
- i qualsevol altre àmbit de la tramitació electrònica entre l'ajuntament i la ciutadania vinculat a la prestació de serveis SeTDIBA.



Recurs material

Realització de serveis i activitats

Procediment de concessió

Concessió directa amb concurrència

Unitat prestadora:

**Gabinet d'Innovació,
Integritat i Transformació
Digital Local**

Tel.: 934 022 803

gb.innovacioid@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 5.000 habitants, entitats municipals descentralitzades

Requisits de concessió:

- Ser beneficiaris SeTDIBA: serveis de suport per a la transformació digital en servei (implantació finalitzada)

Termini màxim de resolució:

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

Condicions d'execució i justificació

Despeses elegibles:

Són condicions d'execució:

- Creació de la pàgina de tràmits a la seu electrònica d'acord amb les recomanacions elaborades pel Gabinet d'Innovació Digital per als ens beneficiaris de SeTDIBA
- Realitzar promoció del servei de suport. En concret, incorporar informació del servei de suport en la web municipal, realitzar accions de comunicació del servei a la ciutadania i realitzar difusió de forma periòdica en les xarxes socials municipals.
- Derivar cap al servei de suport les consultes que arribin a l'ens locals per via telefònica i que tractin sobre l'ús del canal telemàtic.

Altres condicions d'execució i justificació:

La prestació del recurs abastarà el període pluriennal que es concreti en el moment de l'aprovació de l'assistència.



Període de vigència i sol·licitud

2022: 28/12/2022 a 30/04/2023





Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial

Governos digitals

Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica

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 90 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, però mai en més de 5 mesos.

En cas d'incompliment del termini de 5 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 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre l'ajust del recurs prestat a les seves necessitats 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 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'administració Local
El recurs respon a serveis i competències de prestació obligatòria per a les diputacions per a municipis fins a 20.000 habitants

Objectius de desenvolupament sostenible



Indústria, innovació i infraestructures



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

