



Catàleg de serveis

2024-2027 | PLA DE COOPERACIÓ XARXA DE GOVERNS LOCALS



**Diputació
Barcelona**

Index

Governs digitals

3

Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica

4

GOVERNS DIGITALS



**Diputació
Barcelona**

Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica

CODI 142349  **TERMINI TANCAT**

Es presta suport per diferents canals (telèfon, correu electrònic, videoatenció) 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 preveu recursos i protocols per a l'assistència en més de 40 idiomes i persones amb discapacitat auditiva i visual.

El servei 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
- Informació sobre transparència
- i qualsevol altre àmbit de la tramitació electrònica entre l'ens local i la ciutadania vinculat a la prestació de serveis SeTDIBA.

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2024, 2025, 2026 i 2027.

XGLPLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNS LOCALS
2024-2027**CONVOCATÒRIA / LÍNIA DE SUPORT** Catàleg 2024-2027: Xarxa de
Governs Locals 2024**ACCEDEIX A LA TRAMITACIÓ****AENOR**CARTES
DE SERVEIS
UNE 93200

D'INTERÈS Prestació Continuada



Recurs de prestació continuada que genera una assistència constant o reiterada durant un període



DESTINATARIS

Ajuntaments de municipis de fins a 20.000 habitants, consells comarcals, entitats municipals descentralitzades, mancomunitats, consorcis



PERÍODE DE SOL·LICITUD I VIGÈNCIA

2024 | 28/12/2023 fins el 02/12/2024
2025 | Pendent
2026 | Pendent
2027 | Pendent



TIPOLOGIA

Recurs material

Realització de serveis i activitats



PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ

Concessió directa amb concurrència

Requisits de concessió:

- Ser beneficiari 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 de concertació

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.

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

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Govern Locals 2024. 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**Objectius de desenvolupament sostenible**

Indústria, innovació i infraestructures

Pau, justícia i institucions sòlides



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

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

Si voleu fer alguna consulta sobre el recurs, la podeu fer via

 **934 022 803**

 gb.innovacioid@diba.cat



Suport informàtic

 **934 029 802**

 suportxt@diba.cat



**Coordinació de Cooperació
i Assistència Local**

Direcció de Serveis de Cooperació Local
Rambla de Catalunya, 126, 8a planta
08008 Barcelona
Tel. 934 022 209
ds.cooperacio@diba.cat



PLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNS
LOCALS
2024-2027