



Catàleg de serveis

2024-2027



**Diputació
Barcelona**

Index

Administració local	3
Oficines d'atenció ciutadana (OAC)	4

ADMINISTRACIÓ LOCAL



**Diputació
Barcelona**

Oficines d'atenció ciutadana (OAC)

CODI 466681  EN TERMINI

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 ens. Es tracta d'un recurs tècnic vinculat a la creació o millora de l'OAC, que no inclou cap ajut econòmic.

Aquest recurs es concreta en una de les opcions següents:

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

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 2026**ACCEDEIX A LA TRAMITACIÓ****AENOR**CARTES
DE SERVEIS
UNE 93200**DESTINATARIS**

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

**TIPOLOGIA**

Recurs tècnic
Redacció de plans, projectes i informes

**PERÍODE DE SOL·LICITUD I VIGÈNCIA**

2026 | 04/11/2025 fins el 31/12/2026
2027 | Pendent

**PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ**

Concessió directa amb concurrència

Criteris de valoració

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

Grau de dotació i organització de recursos per garantir la viabilitat de l'actuació

40 punts

- Existència d'un interlocutor operatiu clar a l'ens local: [20 punts].
- Existència de lideratge/implicació de l'equip de govern: [20 punts].

Grau de continuïtat i estabilitat de l'actuació

40 punts

- Existència de partida pressupostària vinculada al projecte: [20 punts].
- Implantació de recursos tècnics sol·licitats i finalitzats anteriorment en aquest mateix recurs: [20 punts].

Existència d'antecedents: es prioritzaran els ens locals que no hagin rebut assistència
en els darrers dos anys

20 punts

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 de sol·licitud:

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

Compromisos de qualitat

Garantir que el 0% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre qualsevol pregunta de l'enquesta del recurs prestat siguin inferiors a 5 sobre 10 punts.

En cas d'incompliment es realitzarà l'anàlisi d'aquest, havent contactat amb els ens locals per PMT en 5 dies hàbils sempre que ho hagin autoritzat.

El 50% de les aprovacions o denegacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en el termini 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 80% 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, si escau, proposar les millores concretes pertinents.

■ NORMATIVA

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2026. 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

Objectius de desenvolupament sostenible



Pau, justícia i institucions sòlides

Objectius de l'Agenda Urbana i Rural



Promoure polítiques i institucions locals eficaçes, innovadores i cocreadores de valor públic



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

**UNITAT PRESTADORA****Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local**

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

☎ **934 049 400**

✉ gs.agovernl@diba.cat



Suport informàtic

☎ **934 029 802**

✉ suportxt@diba.cat

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
dscl.cooperacio@diba.cat