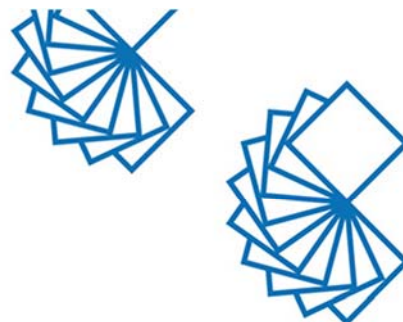


Catàleg de serveis 2021-2023



Compromís de qualitat
Carta de serveis



#cartadeserveis

SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS ENS LOCALS

Sistema d'enviament del conjunt d'enquestes de satisfacció
dels recursos del Catàleg de serveis 2021 – 2023:
Xarxa de Governos Locals 2022

Abril 2022

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
SERVEI DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Sumari

1. Antecedents	1
2. Diagramació del procés d'enviament de l'enquesta	3
3. Contacte per a l'enviament	6
4. Concreció del literal del correu de les enquestes	8
5. Preguntes segons tipologia d'enquesta estàndard 2022	10
5.1. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis»	11
5.2. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats de forma mixta o de forma externa»	12
5.3. Enquestes a «ajuts econòmics»	13
5.4. Enquestes a «fons de prestació»	14
6. Enquestes diferenciades («a mida» i «ad hoc»)	16
6.1. Enquestes «ad hoc» 2022	16
6.1.1. Pla de treball	16
6.1.2. Recursos amb enquesta «a mida» al 2022	17
6.1.3. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview	18
6.2. Enquestes «ad hoc» 2022	19

Versió	Contingut revisat
V1 (març 2022)	Creació document
V2 (abril 2022)	Validació i difusió

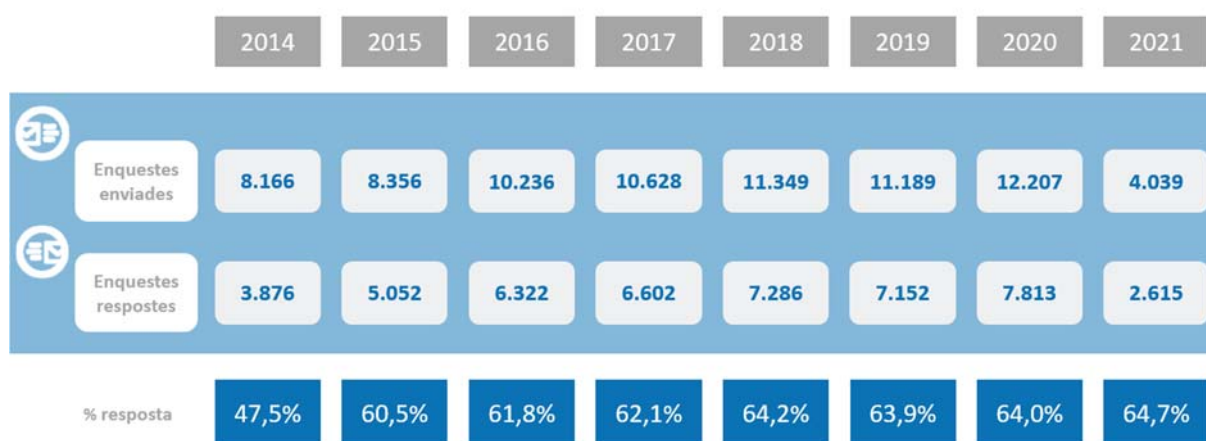
1. Antecedents

El sistema d'enviament d'enquestes de satisfacció pels recursos de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis s'emmarca en el [Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels governs locals](#) implantat amb la Carta de serveis del Catàleg l'any 2014. Aquestes enquestes es complementen –amb la intenció d'identificar els atributs de qualitat rellevants pels ens locals– amb les tres edicions realitzades de l'enquesta a secretaris, secretaris interventors i interventors municipals i configuren, conjuntament, el Sistema de detecció d'expectatives esmentat.

Mitjançant el sistema d'enquestes que a continuació es detalla es dona resposta a l'apartat 4.1.3 de la norma UNE 93200:2008 en el que s'estableix la necessitat d'identificar les expectatives dels usuaris de la Carta de serveis per a poder establir uns compromisos realment rellevants per l'usuari de cada recurs ofert. Així mateix, i més enllà d'aquest objectiu, el sistema implantat ens ofereix un canal estable per obtenir el feedback dels governs locals sobre cada assistència prestada per un recurs de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis i obtenir evidències sobre les millores potencials a tenir en compte en la confecció, gestió i tramitació de les següents convocatòries així com dels seus recursos. En aquest sentit ens ofereix informació que, un cop analitzada, es converteix en coneixement per a poder millorar el suport que oferim als ens locals des de la Diputació de Barcelona.

En data 21-03-2022 s'han enviat més de 76.000 enquestes de satisfacció pels recursos tècnics, materials i econòmics de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis i s'han rebut prop de 39.000 respostes dels ens locals:

Enquestes de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis



Dades a data 21/03/2022

Font: SPA

Amb el Catàleg 2018 va començar a enviar-se també l'*enquesta estàndard o transversal* pels **fons de prestació** (tot i que sense la pregunta referent a la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud) en tant es constatà que la totalitat de fons de prestació ja disposaven d'un contacte tècnic per a l'enviament de l'enquesta (gràcies a la incorporació del tràmit d'acceptació). Consegüentment, pot afirmar-se que

s'enviarà una enquesta de satisfacció pel cent per cent de les assistències finalitzades “sense incidència” o “amb reducció” dels recursos oferts en el marc de la convocatòria 2022 de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis 2021-2023.

Amb l'[aprovació de la convocatòria 2022](#) de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis 2021-2023 (23 de desembre de 2021) es revisa i s'actualitza el *Sistema d'enviament de les enquestes dels recursos 2022*, el qual queda plasmat en el present document

L'activació d'aquest *Sistema d'enviament de les enquestes dels recursos 2022* comporta un conjunt d'actuacions que impliquen a diverses unitats de la Corporació, en concret:

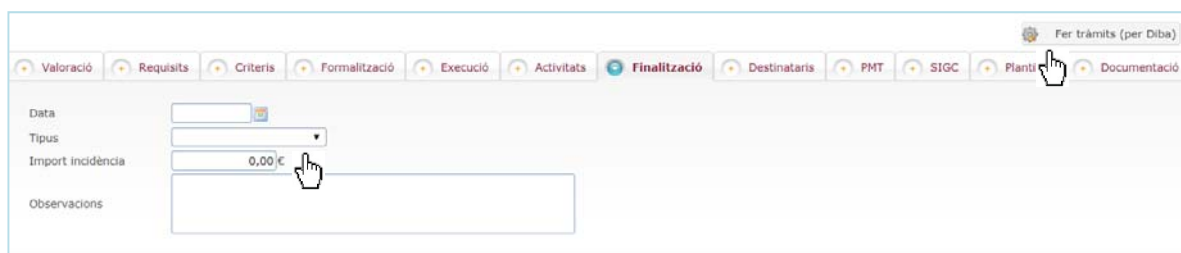
- **Unitat responsable:**
 - Servei de Planificació i Avaluació (SPA - CECiCL)

- **Altres unitats implicades:**
 - Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC);
 - Centres gestors i unitats prestadores;
 - Direcció de Serveis de Cooperació Local (DSCL - CECiCL).

2. Diagramació del procés d'enviament de l'enquesta

Com es comentava al punt anterior, per cada assistència finalitzada d'un recurs de la convocatòria 2022 de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg s'envia una enquesta de satisfacció a l'ens local beneficiari. Però per a que es produeixi dit enviament cal que cada unitat prestadora o centre gestor registri correctament la informació de l'assistència a les aplicacions SIGAC i PMT.

És responsabilitat del centre gestor informatitzar a SIGAC, un cop ha finalitzat el seu suport a l'ens local, que aquesta assistència està "finalitzada sense incidència" o "finalitzada amb reducció" i pitjar el botó "Fer tràmits (per DiBa)" i "Comunicació de finalització". Aquesta darrera acció trasllada aquesta informació a PMT i és la que permet que l'ens local rebí la comunicació de la finalització i s'activi l'enviament automàtic de l'enquesta.¹ Les assistències desestimades, finalitzades per renúncia o per revocació no tenen associada cap enquesta.

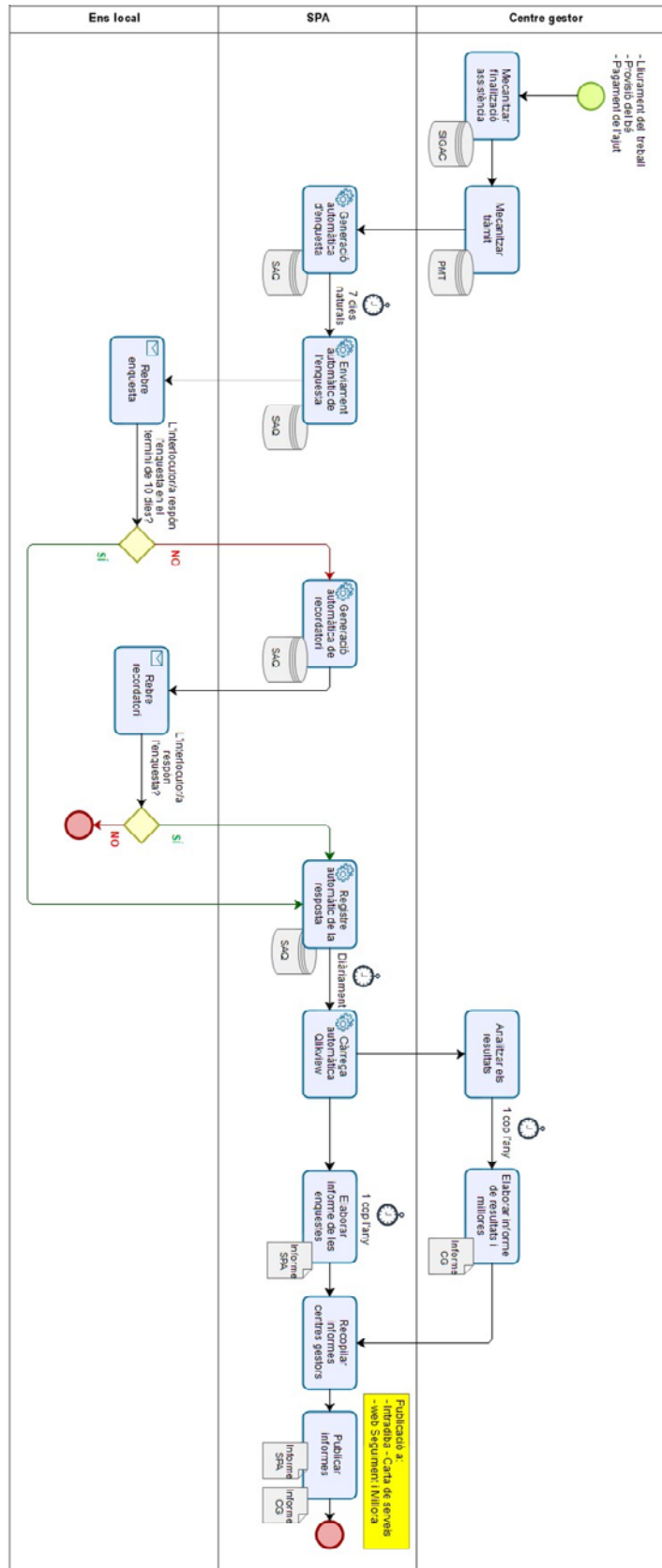


Font: SIGAC

Set dies naturals després d'haver informatitzat la finalització és quan l'aplicació informàtica "Sistema d'avaluació de la qualitat (SAQ)", gestionada pel Servei de Planificació i Avaluació, genera de forma automàtica l'ordre d'enviament de l'enquesta. Transcorreguts deu dies des del primer enviament, i en el cas que no s'hagi rebut resposta, s'envia automàticament un únic recordatori a l'ens local.

¹ Per a més informació sobre el tràmit de finalització de les actuacions a les aplicacions corporatives SIGAC i PMT es recomana consultar el "[Manual d'operacions SIGAC i PMT per als centres gestors](#)" que elabora la Direcció de Serveis de Cooperació Local. Veure pàgines 46 a 53.

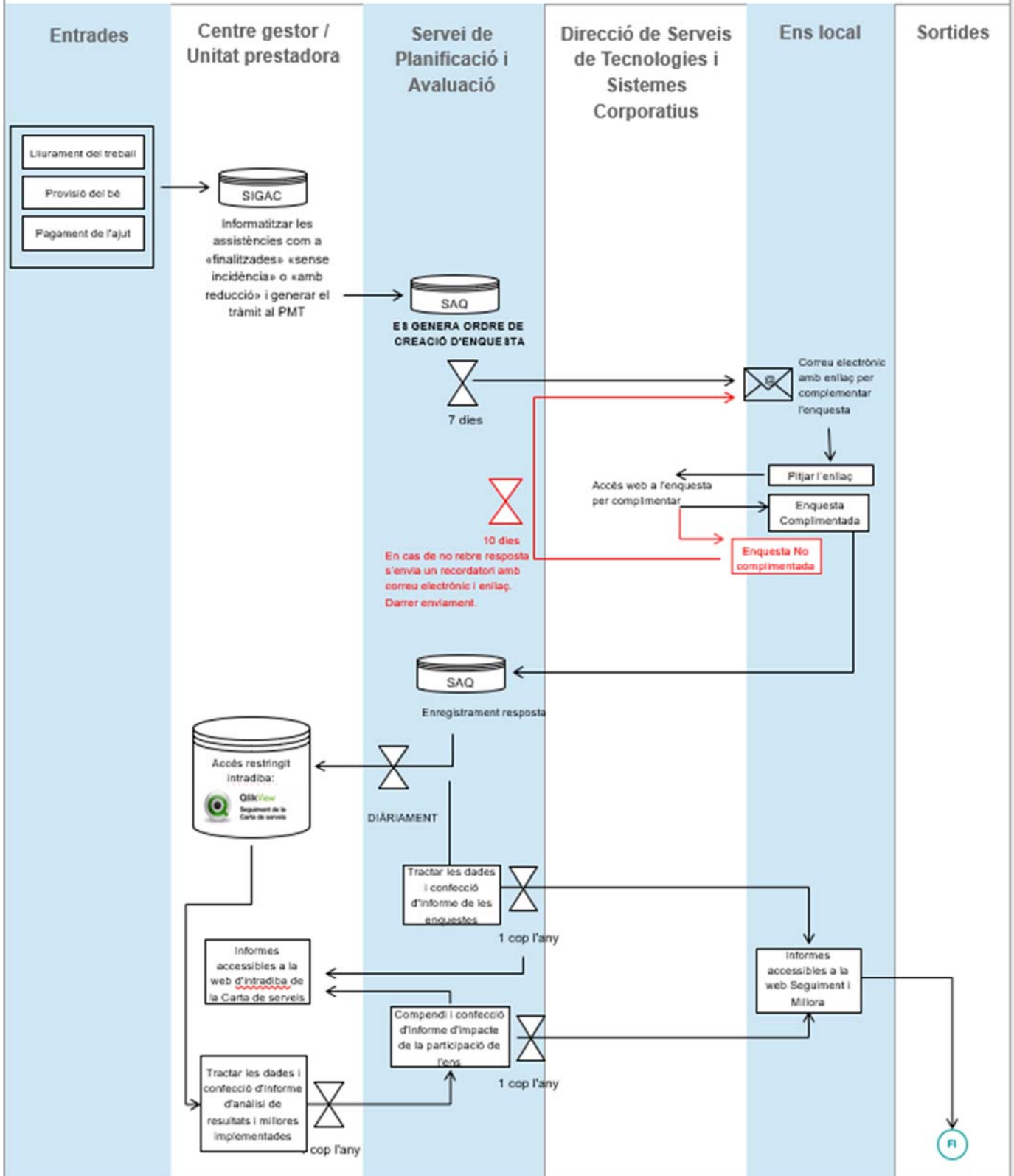
Enquesta dels recursos del Catàleg de Serveis 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022



Elaboració: CECiCL

Enquesta dels recursos del Catàleg de Serveis 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022

Data versió 30/03/22



Elaboració: SPA

3. Contacte per a l'enviament

De cara a l'enquesta 2022 es manté el responsable tècnic a l'ens que consta a la sol·licitud com a usuari de l'enquesta de satisfacció sobre els recursos del Catàleg. S'entén que aquest contacte és, en la major part dels casos, el responsable últim de l'execució de l'actuació i qui té un coneixement millor sobre els resultats i les millores potencials.

Sol·licitud de recurs de catàleg

Instruccions (<https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/>)

Dades del sol·licitant

Nom de l'ens	Ajuntament <input type="text"/>	NIF	<input type="text"/>
--------------	---------------------------------	-----	----------------------

Contacte tècnic a l'ens

Nom i cognoms	<input type="text"/>		
Càrrec	Responsable	<input type="text"/>	
Telèfon	<input type="text"/>	Correu electrònic	<input type="text"/>
Horari	08:30-14:30 Dimarts 16:00-19:00h		

Les dades de contacte tècnic poden ser utilitzades per a trametre una enquesta de satisfacció en finalitzar l'assistència i també per a ampliar informació o gestionar aquest formulari. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, d'acord amb la legislació vigent, mitjançant un escrit que heu de presentar al Registre de la Diputació de Barcelona (rambla de Catalunya, 126. Barcelona).

Pel que fa als **fons de prestació**, el contacte tècnic de l'ens local que consta al tràmit d' "Acceptació de la concessió" del recurs serà el destinatari de l'enquesta de satisfacció. S'entén que aquest contacte és equivalent al que s'incorpora com a contacte tècnic a les sol·licituds dels recursos tècnics i materials i que, en la major part dels casos, és el responsable últim de l'execució de l'actuació i qui té un coneixement millor sobre els resultats i les millores potencials.

Acceptació de la concessió

Nom de l'ens	NIF
Ajuntament <input type="text"/>	<input type="text"/>

Contacte tècnic a l'ens

Cognoms i nom	Càrrec tècnica	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Telèfon	Adreça electrònica	Horari
<input type="text"/>	<input type="text"/>	de 8 a 15h

El centre gestor té la responsabilitat d'informar a l'ens local sobre la necessitat d'emplenar correctament aquests camps d'informació en el moment de realitzar la sol·licitud o acceptació. Així mateix, i en el cas que es produeixi un canvi de referent tècnic, l'ens local té la capacitat de modificar en qualsevol moment aquesta informació a PMT.

A nivell informatiu, durant el 2021 l'SPA ha donat resposta a 362 "entrades" d'ens locals relacionades amb les enquestes de satisfacció.

Aquestes "entrades" són ateses de forma diària per l'SPA mitjançant el correu electrònic o telefònicament segons correspongui. En concret, al 2021, el 53% de les entrades s'han resolt en 5 o menys dies.

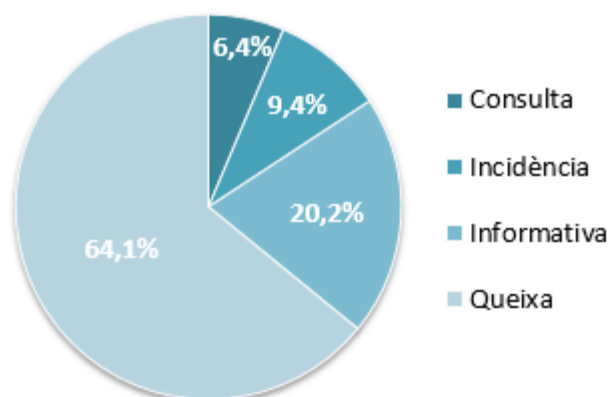
Pràcticament el 64% s'han classificat com **queixes** (on també incloem crítiques o reclamacions) i un dels canals disponibles pel qual se'n detecten un major nombre és, precisament, a través de les valoracions i de

les propostes de millora de les enquestes de satisfacció. En concret, mitjançant les enquestes s'han tractat 229 queixes o valoracions baixes (inferiors a 5 sobre 10 punts) detectades a les enquestes de satisfacció. La resta (únicament 3 casos) es reberen per correu electrònic.

El 20% d'aquestes han estat **informatives** i, dintre d'aquestes, la major part estan relacionades amb la mala identificació del responsable tècnic de l'assistència. En aquest sentit recomanem als centres gestors que animin als ens locals a identificar des d'un inici bé el camp de contacte tècnic i que, en cas de produir-se algun canvi el modifiquin a la sol·licitud del PMT. D'aquesta forma podrem garantir un major percentatge de respostes i una major utilitat de les valoracions.

Pel que fa a les **incidències** (9%), la majoria fan referència a problemes o dificultats dels ens locals per visualitzar les enquestes (degut a versions dels navegadors o als antivirus) o per enviar-les una vegada respostes (no visualitzen correctament el "captcha" o al prémer "enviar" els dona error).

Finalment, trobem un petit percentatge de **consultes** (6%) amb temes diversos com si hem rebut l'enquesta correctament, si podríem reenviar-la o com s'hauria de respondre perquè no es visualitza correctament amb el seu navegador.



Font: incidències per mapa.xlsx
SPA

4. Concreció del literal del correu de les enquestes

a) Cos del correu del primer enviament (7 dies després de “Generar tràmit al PMT”):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2022 XX:XX*

Per a: <*adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT*>

Tema: Catàleg de serveis 2021-2023: Xarxa de Governes Locals 2022. Enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU<

Benvolgut, benvolguda:

El Catàleg de la Xarxa de Governes Locals de la Diputació de Barcelona, com ja sabeu, és una relació ordenada dels recursos orientats a l'assistència i la cooperació amb els municipis i les comarques de Barcelona, que aquesta corporació posa a la vostra disposició anualment.

A continuació us demanem la vostra opinió sobre l'actuació del recurs <NOM RECURS> de la convocatòria Xarxa de Governes Locals 2022 que s'ha prestat al "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", a partir de la valoració de diferents aspectes. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de l'assistència i la cooperació de la Diputació de Barcelona amb els governs locals de les comarques de Barcelona.

Així, us demanem que empleueu l'enquesta en línia que enllacem a continuació:

<[enllaç enquesta](#)>

Els impactes generats per la participació dels ens locals en la millora d'aquest instrument de cooperació són accessibles als ens locals i a la ciutadania a través de la web d'[Avaluació i resultats](#) del Pla XGL. En cas que tingueu qualsevol dubte o problema podeu consultar la web de la [Carta de serveis del Catàleg](#) o podeu contactar amb la Diputació de Barcelona a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us agraïm anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Àrea de Presidència

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació dels recursos i el funcionament de la convocatòria Xarxa de Governes Locals del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governs locals.

b) Cos del correu del recordatori (als 10 dies del primer enviament):

De: Servei de Planificació i Avaluació [mailto: s.planif.avaluacio@diba.cat]

Enviat: *dijous, XX - gener - 2021 XX:XX*

Per a: <adreça electrònica del responsable tècnic a l'ens informat que consta a la sol·licitud del PMT>

Tema: Catàleg de serveis 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022. Recordatori de l'enquesta de satisfacció de la Diputació de Barcelona (sol·licitud PMT XXXXXXXXXX)

<COS DEL CORREU>

Benvolgut, benvolguda:

Fa prop de deu dies va rebre un correu en què us demanàvem la vostra valoració sobre l'actuació del recurs <NOM RECURS> del Catàleg de serveis 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022, que s'ha prestat al "<NOM ENTITAT LOCAL SOL·LICITANT>", però no hem rebut la vostra resposta.

Per aquesta raó, us enviem aquest recordatori. Us agrairíem molt que respongueu la breu enquesta en línia que enllacem a continuació i ens doneu la vostra opinió sobre el servei que se us ha prestat. Amb la vostra participació ens ajudareu a millorar el disseny i la gestió de l'assistència i la cooperació de la Diputació de Barcelona amb els governos locals de les comarques de Barcelona:

[<enllaç enquesta>](#)

Els impactes generats per la participació dels ens locals en la millora d'aquest instrument de cooperació són accessibles als ens locals i a la ciutadania a través de la web d'[Avaluació i resultats](#) del Pla XGL. En cas que tingueu qualsevol dubte o problema podeu consultar la web de la [Carta de serveis del Catàleg](#) o podeu contactar amb la Diputació de Barcelona a través del correu electrònic següent: s.planif.avaluacio@diba.cat

Us agraim anticipadament la vostra col·laboració.

Atentament,

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local

Àrea de Presidència

La Diputació de Barcelona es compromet a mantenir la confidencialitat de les vostres respostes, que únicament seran tractades amb l'objectiu de millorar l'adaptació dels recursos i el funcionament de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis de la Diputació de Barcelona a les necessitats i expectatives dels governos locals.

5. Preguntes segons tipologia d'enquesta estàndard 2022

L'enquesta incorpora una capçalera amb un seguit d'elements per ajudar l'ens local a identificar correctament l'actuació que se li està demanant de valorar. Així s'incorpora a quina anualitat de la convocatòria de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis correspon, el nom del recurs i de l'actuació, se li confirma per a quin ens local la rep (alguns referents tècnics poden treballar a més d'un ens local), el número de registre de la sol·licitud a PMT i el codi de formalització. Tot seguit, ja es presenten les preguntes de l'enquesta.

Aquest 2022 es manté la nova estructura d'enquesta implantada amb el Catàleg 2021, en la qual es va modificar el nombre i contingut de les preguntes que es formulen per adaptar-les millor a les necessitats/demandes d'informació dels centres gestors, tot potenciant l'adaptació d'aquestes a les singularitats dels recursos (segons forma de prestació o classe de recurs) i aplicant millores sorgides de les pròpies propostes de millora formulades pels ens locals.

S'incorporen noves preguntes:

- Valoració de l'import econòmic atorgat per ajuts i fons.
- Valoració de la utilitat del recurs tècnic/material.
- Valoració de si, pel que fa **els recursos continuats** i respecte anys anteriors, la prestació del recurs ha millorat, s'ha mantingut igual o ha empitjorat (veure apartat específic "ad hoc").
- Valoració del servei prestat per l'empresa externa (si escau, en la valoració de l'atenció personalitzada o en la competència professional del personal).


- Nova pregunta oberta** per tots els recursos, en la que es pregunta sobre quines noves línies de suport en aquell àmbit demanaria posar en marxa l'ens local.

5.1. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis»

Les principals novetats introduïdes al 2021, i que es mantenen al 2022, serien les següents:

- ❑ **La nova pregunta de valoració:** “I la seva utilitat?”. Pregunta de valoració de 0 a 10 que es situaria just després de la valoració de la qualitat del servei o producte.
- ❑ **La introducció de modificacions lleus de redactat:** La pregunta “I l’atenció personalitzada rebuda de la Diputació de Barcelona?” passaria a ser “I l’atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?” i la “competència professional del personal que us ha assistit?” passaria a ser “I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?”.
- ❑ **La creació d’una nova pregunta oberta:** “Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?”. Pregunta oberta que es situaria just després de la proposta de millora (esdevenint la penúltima pregunta de l’enquesta).

Catàleg 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022



Tràmits dels ens locals / Catàleg de serveis / Enquesta

Catàleg de serveis 2021 - 2023: Xarxa de Governos Locals 2022. Enquesta de satisfacció amb el recurs prestat

Recurs:
Actuació:
Ens:
Núm. registre sol·licitud al PMT:
Codi de formalització:

Si us plau, contesteu les preguntes següents:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?

Q2. I la qualitat del servei o producte lliurat?

Q3. I la seva utilitat?

Q4. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q5. I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?


Q6. I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?

Q7. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?

Q8. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?

Q9. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? Sí No

Quin és el codi d'aquesta imatge?



5.2. Enquestes a «recursos tècnics i materials prestats de forma mixta o de forma externa»

La principal diferència respecte de les enquestes a recursos tècnics i materials prestats amb recursos propis seria:

- La inclusió de dues noves preguntes de valoració exclusives per als recursos amb prestació externa o mixta:** “l'atenció personalitzada rebuda del personal de l'empresa?” i “l'atenció professional del personal de l'empresa que us ha assistit?”. Preguntes de valoració de 0 a 10 que es situarien just després de la pregunta anàloga pel personal de la Diputació de Barcelona.

Catàleg 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022



Tràmits dels ens locals / Catàleg de serveis / Enquesta

Catàleg de serveis 2021 - 2023: Xarxa de Governos Locals 2022. Enquesta de satisfacció amb el recurs prestat

Recurs:
Actuació:
Ens:
Núm. registre sol·licitud al PMT:
Codi de formalització:

Si us plau, contesteu les preguntes següents:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?

Q2. I la qualitat del servei o producte lliurat?

Q3. I la seva utilitat?

Q4. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q5. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de l'empresa?

Q6. I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?

Q7. I la competència professional del personal de l'empresa que us ha assistit?

Q8. I la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?

Q9. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?

Q10. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?

Q11. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? Sí No

Quin és el codi d'aquesta imatge?




5.3. Enquestes a «ajuts econòmics»

Cal recordar que per als ajuts econòmics la seva enquesta no incorpora la pregunta sobre la **qualitat del servei o producte lliurat** ni la pregunta sobre la **seva utilitat**. En canvi, sí que incorpora la nova pregunta oberta sobre **quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit** i una pregunta associada a la valoració de **la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs**. Fer menció a que, per al 2022, es manté la gran novetat de 2021 per aquesta classe de recurs:

- Es creà una nova pregunta de valoració:** "l'import atorgat?". Pregunta de valoració de 0 a 10 que es situaria just després de la valoració de l'ajut a les necessitats (1a pregunta de l'enquesta).

Catàleg 2021-2023: Xarxa de Governos Locals 2022



🏠 / Tràmits dels ens locals / Catàleg de serveis / Enquesta

Catàleg de serveis 2021 - 2023: Xarxa de Governos Locals 2022. Enquesta de satisfacció amb el recurs prestat

Recurs:
Actuació:
Ens:
Núm. registre sol·licitud al PMT:
Codí de formalització:

Si us plau, contesteu les preguntes següents:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?

Q2. l'import atorgat?

Q3. l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q4. l'competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?

Q5. l'simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs?



Q6. l'simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?

Q7. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?

Q8. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?

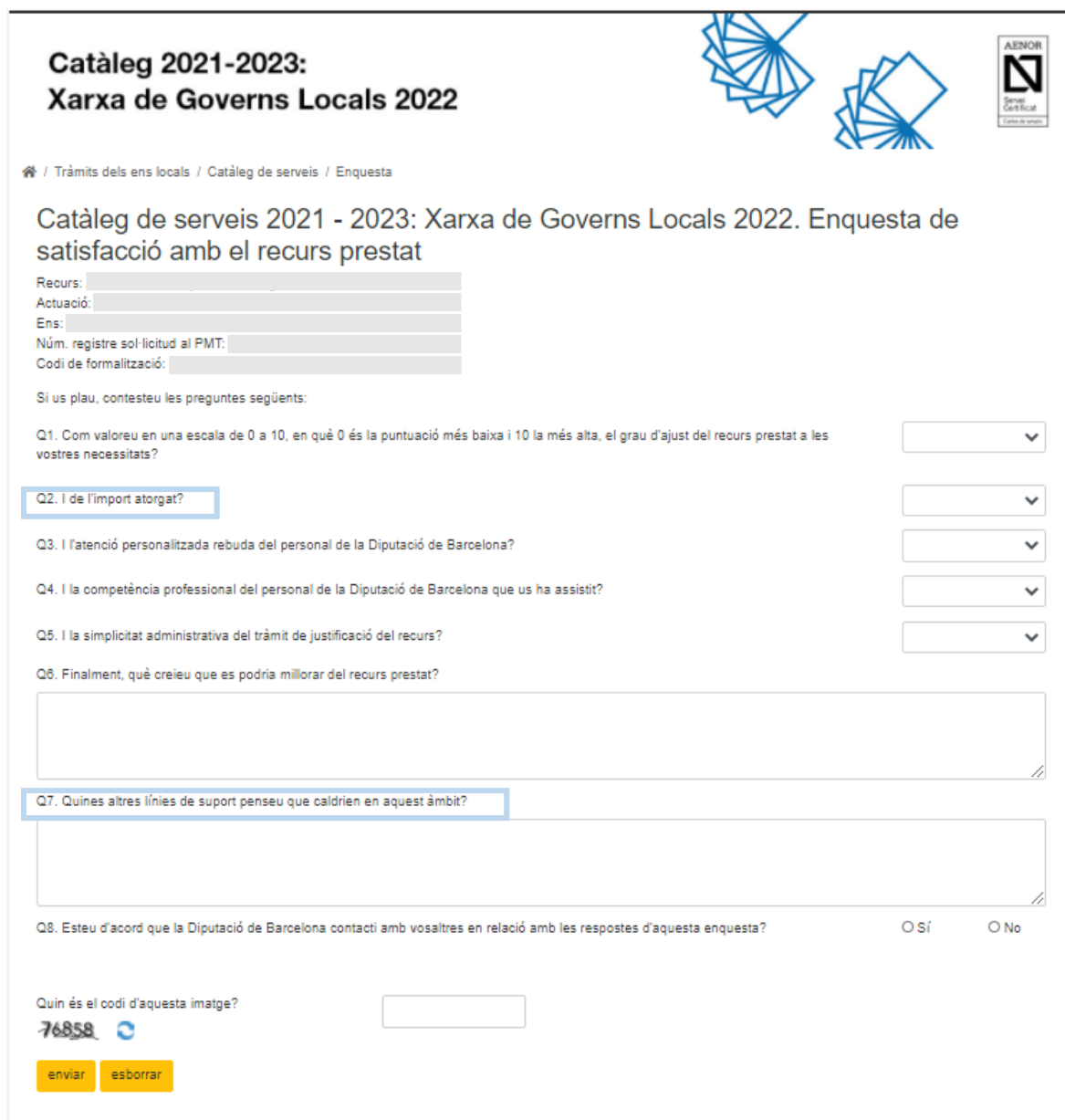
Q9. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? Sí No

Quin és el codi d'aquesta imatge?

5.4. Enquestes a «fons de prestació»

Com ja succeïa en anteriors edicions, pels fons de prestació es mantenen les mateixes preguntes que realitzem per els ajuts econòmics amb l'excepció d'una: la valoració de **la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud del recurs**. Per tant, la pregunta sobre l'**import atorgat** que va afegir-se al 2021 als ajuts econòmics, també es va incorporar per als fons de prestació.



**Catàleg 2021-2023:
Xarxa de Governos Locals 2022**

Tràmits dels ens locals / Catàleg de serveis / Enquesta

Catàleg de serveis 2021 - 2023: Xarxa de Governos Locals 2022. Enquesta de satisfacció amb el recurs prestat

Recurs:
Actuació:
Ens:
Núm. registre sol·licitud al PMT:
Codi de formalització:

Si us plau, contesteu les preguntes següents:

Q1. Com valoreu en una escala de 0 a 10, en què 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta, el grau d'ajust del recurs prestat a les vostres necessitats?

Q2. I de l'import atorgat?

Q3. I l'atenció personalitzada rebuda del personal de la Diputació de Barcelona?

Q4. I la competència professional del personal de la Diputació de Barcelona que us ha assistit?

Q5. I la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?

Q6. Finalment, què creieu que es podria millorar del recurs prestat?

Q7. Quines altres línies de suport penseu que caldrien en aquest àmbit?

Q8. Esteu d'acord que la Diputació de Barcelona contacti amb vosaltres en relació amb les respostes d'aquesta enquesta? Sí No

Quin és el codi d'aquesta imatge?
76858

Des de la posada en marxa del sistema de detecció d'expectatives i necessitats amb el Catàleg 2014, els fons de prestació havien quedat fora de la valoració per part dels ens locals, en tant aquests recursos no es sol·liciten per part de l'ens local, sinó que s'assignen des de la Diputació de Barcelona.²

² Amb l'excepció del *Finançament de l'àmbit de benestar social*, pel qual es va realitzar una enquesta estàndard pel Catàleg 2017 a petició de la Gerència de Serveis de Benestar Social (GSBS).

Amb el Catàleg 2017 s'establí la incorporació del tràmit d'acceptació per part dels ens locals dels fons de prestació rebuts. Aquest fet va obrir la possibilitat d'implementar una enquesta estàndard també per aquesta tipologia de recurs econòmic de la convocatòria de la Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis. Amb l'aprovació del Catàleg 2018, des de l'SPA es va valorar la possibilitat de definir una enquesta específica pels fons de prestació, però amb un nombre menor de preguntes. En aquest sentit al març de 2018 es va analitzar el percentatge d'ens locals que havien acceptat el fons (i havien concretat el contacte tècnic de l'ens) un cop aprovats (22/02/2018) i es considerà adient tirar endavant una enquesta específica per aquesta classe de recurs al constatar-se que el conjunt d'assistències dels fons de prestació disposen de contacte tècnic per a l'enviament de l'enquesta.

6. Enquestes diferenciades («a mida» i «ad hoc»)

Amb la implantació de les enquestes dels recursos de la convocatòria Xarxa de Governos Locals del Catàleg de serveis, l'SPA va activar, per un conjunt de recursos, unes enquestes diferenciades amb l'objectiu de a) reduir el nombre de duplicitats d'enquestes (enquesta «a mida») i b) garantir l'enviament de les enquestes pels recursos de prestació continuada i reiterada (enquestes «ad hoc»).

6.1. Enquestes «a mida» 2022:

Les enquestes «a mida» permeten incorporar a les diferents variants de l'enquesta estàndard dels recursos un conjunt de preguntes addicionals, específiques per un recurs, amb el format i ordre que es determini, acordades entre els centres gestors i l'SPA.

Mitjançant aquesta tipologia d'enquestes es busca reduir la duplicitat d'enquestes i oferir als centres gestors l'opció d'incorporar les enquestes pròpies al sistema d'enviament transversal, amb els consegüents avantatges que representa un sistema automatitzat tant en l'enviament com en la visió dels resultats (Qlikview de seguiment de la carta de serveis). Addicionalment, aquells centres gestors amb una dinàmica d'anàlisi contrastada, poden servir-se de les enquestes a mida per a obtenir tot d'informació rellevant que els ajudi a millorar tant el contingut com la prestació d'un determinat recurs.

Al mes de març de 2022 l'SPA va contactar amb tots els centres gestors interessats en aquesta possibilitat per confirmar si desitjaven mantenir o canviar les preguntes addicionals ja existents o per detectar noves demandes a aplicar als altres recursos catalogats. S'acostuma a recomanar no incorporar un volum massa alt de preguntes addicionals (més de 4 o 5 preguntes) per garantir que es mantingui el percentatge de resposta i la participació dels ens locals.

6.1.1. Pla de treball

TASCA	RESP.	CALENDARI	ACCIÓ
1. Validació dels recursos objecte de l'enquesta «a mida»	SPA + CG	Del 16/03/2022 al 23/03/2022	El centre gestor haurà de confirmar que vol mantenir/crear una enquesta «a mida» per un recurs en concret del 2022.
2. Lliurament preguntes addicionals i contrast tècnic	SPA	Del 23/03/2022 al 25/03/2022	Els centres gestors que incorporin una enquesta «a mida» o modifiquin l'existent hauran de lliurar les preguntes a l'SPA per a la seva validació
3. Programació de les enquestes	SPA	Del 28/03/2022 al 14/04/2022	Creació al SAQ de les diverses enquestes
4. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview	SPA	02/05/2022	La pestanya de les enquestes «a mida» serà visible al llençar-se la nova versió 2022 del QlikView de seguiment de la Carta

6.1.2. Recursos amb enquesta «a mida» al 2022:

Un cop realitzat el contrast amb els diferents centres gestors, al 2022 es realitzarà l'enquesta «a mida» pels següents recursos:

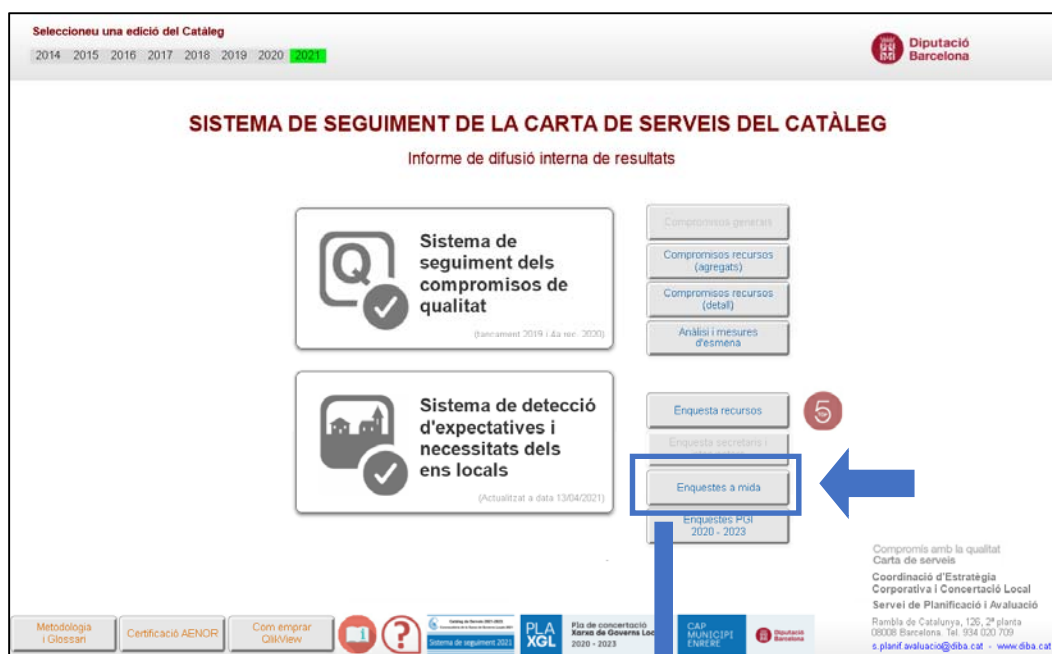
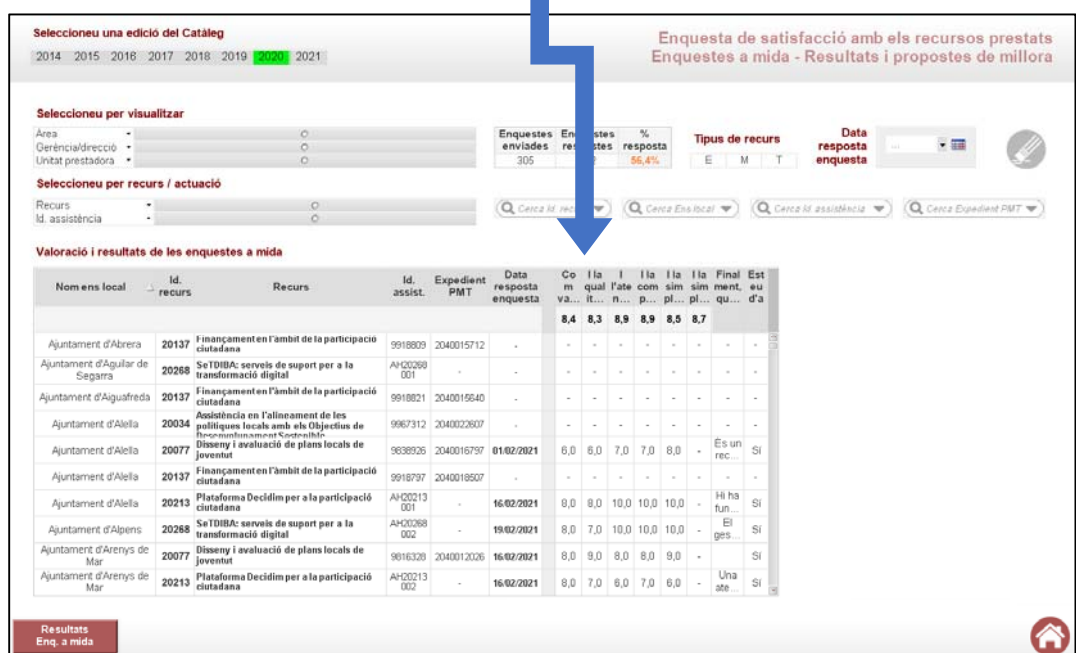
Recursos amb enquesta «a mida» al 2022

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Tipus recurs	Enquesta tipus
22003	Acollida i ciutadania intercultural	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22018	Alineament de les polítiques locals amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22028	Assessorament tècnic a projectes de participació ciutadana	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22061	Diagnosi organitzativa i gestió per processos als serveis socials bàsics	Gerència de Serveis Socials	Servei Suport als Serveis Socials Bàsics	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22062	Diagnosi, disseny i avaluació intermèdia de plans locals de joventut	Oficina Pla Jove	Oficina Pla Jove	Recurs material	A MIDA (Estàndard 1)
22093	Espai d'intercanvi de coneixement en matèria de localització dels ODS entre ens locals	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 2)
22124	Finançament de projectes singulars per a la implicació de la ciutadania en els petits municipis	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Ajut econòmic	A MIDA (Ajut 1)
22132	Finançament en l'àmbit de la participació ciutadana	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Ajut econòmic	A MIDA (Ajut 1)
22135	Finançament per a projectes singulars d'aplicació de l'Agenda 2030 i els ODS	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Ajut econòmic	A MIDA (Ajut 1)
22152	Guia pràctica per a elaborar l'Agenda 2030 Local	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22156	Implementació de mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22207	Plataforma Participa311 (Decidim per a la participació ciutadana)	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Recurs material	A MIDA - CONTINUAT 2
22232	Promoció de la convivència als espais públics, comunitats de veïnat i equipaments municipals	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22233	Promoció de la igualtat de tracte i la no-discriminació	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22245	Redacció de projectes de millora del patrimoni natural	Gerència de Serveis d'Espais Naturals	Servei d'Anàlisi i Gestió Territorial, Inversions i Obres	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22257	Servei itinerant de mediació ciutadana	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida	Recurs material	A MIDA (Estàndard 1)
22258	Serveis d'intervenció socioeducativa	Gerència de Serveis Socials	Servei d'Atenció, Dependència i Vulnerabilitat Social	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 1)
22261	SeTDIBA: serveis de suport per a la transformació digital	Gabinet d'Innovació Digital	Gabinet d'Innovació Digital	Recurs tècnic	A MIDA - CONTINUAT 2
22266	Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica	Gabinet d'Innovació Digital	Gabinet d'Innovació Digital	Recurs material	A MIDA - CONTINUAT 2
34455	Tallers d'emancipació	Oficina Pla Jove	Oficina Pla Jove	Recurs material	A MIDA (Estàndard 1)
34518	Planificació estratègica de la plantilla: estructura, contingut, composició i dimensionament	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Recurs tècnic	A MIDA (Estàndard 2)

6.1.3. Publicació de les enquestes «a mida» al Qlikview

Els centres gestors amb enquestes «a mida» les podran visualitzar, a partir del 2 de maig de 2022, a l'apartat específic per aquestes enquestes al Qlikview de seguiment de la Carta de serveis ([accés restringit](#)).

Cal tenir en compte que la pestanya creada per aquestes enquestes permet l'exportació de totes les respostes a excel, per a facilitar l'anàlisi al centre gestor. Així mateix els resultats de les preguntes compartides amb la resta de recursos del Catàleg es podran també visualitzar a l'apartat d'enquestes recursos i, d'aquesta forma, computaran als resultats agregats de la Diputació de Barcelona que es poden visualitzar en aquest apartat del Qlikview.

Nom ens local	Id. recurs	Recurs	Id. assist.	Expedient PMT	Data resposta enquesta	Com qualitat	Com qualitat	Com qualitat	Com qualitat	Com qualitat	Com qualitat	Final	Est
Ajuntament d'Abrera	20137	Finançament en l'àmbit de la participació ciutadana	9918809	2040015712	-	8,4	8,3	8,9	8,9	8,5	8,7	-	-
Ajuntament d'Àlora	20268	Set DIBA: serveis de suport per a la transformació digital	AH00268001	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuntament d'Aiguafreda	20137	Finançament en l'àmbit de la participació ciutadana	9918821	2040015640	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuntament d'Àlora	20034	Assistència en l'alineament de les polítiques locals amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible	9967312	2040022607	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuntament d'Àlora	20077	Disseny i avaluació de plans locals de joventut	9638926	2040016797	01.02/2021	6,0	6,0	7,0	7,0	8,0	-	Es un rec.	Si
Ajuntament d'Àlora	20137	Finançament en l'àmbit de la participació ciutadana	9918797	2040019507	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuntament d'Àlora	20213	Plataforma Decidim per a la participació ciutadana	AH00213001	-	16.02/2021	9,0	8,0	10,0	10,0	10,0	-	Hi ha un...	Si
Ajuntament d'Àlora	20268	Set DIBA: serveis de suport per a la transformació digital	AH00268002	-	19.02/2021	9,0	7,0	10,0	10,0	10,0	-	El ges.	Si
Ajuntament d'Àlora	20077	Disseny i avaluació de plans locals de joventut	9616326	2040012026	16.02/2021	8,0	9,0	8,0	8,0	9,0	-	Si	Si
Ajuntament d'Àlora	20213	Plataforma Decidim per a la participació ciutadana	AH00213002	-	16.02/2021	9,0	7,0	6,0	7,0	6,0	-	Una ata	Si

6.2. Enquestes «ad hoc» 2022

Fins al 2022 l'existència de certs recursos particulars impedia que el sistema automatitzat d'enviament d'enquestes fos extensible a la totalitat de recursos de la convocatòria XGL del Catàleg de serveis. Tot just s'ha acabat la primera fase d'un desenvolupament per part de l'OTSIM de l'aplicació SAQ que permet generar enviaments assistits d'assistències no finalitzades de SIGAC. Així, a partir d'ara pels recursos definits com de "prestació continuada" i els caracteritzats per una prestació reiterada d'un mateix recurs a un ens local, majoritàriament de tipus material, seran objecte de l'enquesta ad hoc a través d'aquest sistema d'enviament assistit per mitjà del SAQ.

L'experiència acumulada ens ha permès distingir fins a tres casuístiques, dins la convocatòria 2022 de la XGL del Catàleg de serveis 2021-2023, en les que implementar les enquestes «ad hoc»:

- a) En els recursos definits com de **«prestació continuada»**. En aquest sentit una assistència d'un recurs continuat es formalitza per «x» anys de prestació, fet que fa que anualment l'ens local no hagi de presentar novament la sol·licitud i, consegüentment, que el centre gestor no l'hagi de finalitzar anualment. En tant no es produeix la comunicació a PMT de la «finalització» a SIGAC necessària per a activar l'enviament automàtic de les enquestes, el seu enviament es realitza des del Servei de Planificació i Avaluació, un cop l'any, de forma assistida per mitjà de l'aplicació corporativa SAQ.

Substitució d'una pregunta als recursos continuats a partir del segon any d'execució:

A partir del segon any d'execució dels recursos continuats deixarà de preguntar-se per la simplicitat administrativa del tràmit de sol·licitud i se'ls formularà la següent pregunta just abans de la proposta de millora: *“Respecte a anys anteriors diríeu que la prestació del recurs: ‘Ha millorat’; ‘S’ha mantingut igual’ o ‘Ha empitjorat’”*.

- b) Pels recursos materials que impliquin una provisió de béns, equips i subministraments i pels quals s'acrediti una **«prestació reiterada»** d'un mateix recurs en un ens local. En aquest cas és el centre gestor el que podrà optar a sol·licitar l'enviament de l'enquesta «ad hoc» en substitució de l'estàndard. Mitjançant aquesta opció es pretén alliberar a l'ens local d'una sobrecàrrega d'enquestes per assistències pràcticament iguals.
- c) Aquells recursos definits com d'**execució DIFERIDA I PLURIENNAL** s'implementarà una enquesta «ad hoc». El motiu d'aquesta decisió cal buscar-lo en la impossibilitat de calcular, mitjançant el sistema tradicional d'enviament d'enquestes, algun dels compromisos de qualitat transversals i compartits vinculats a la satisfacció de l'usuari.

Pel que fa al calendari d'implementació de les enquestes «ad hoc» pel 2022 cal destacar:

1. Al llarg del primer trimestre de 2023 l'SPA contactarà amb els centres gestors dels recursos amb enquesta «ad hoc» de cara a contrastar els destinataris finals de les enquestes, a l'activació assistida de l'enviament de les enquestes mitjançant el SAQ i a la seva posterior difusió mitjançant el Qlikview de la Carta de serveis del Catàleg. Per obtenir una aproximació més acurada a tot el [Protocol específic d'enviament de les enquestes «ad hoc»](#), es recomana consultar la versió corresponent al Catàleg XGL 2020.
2. Al llarg del mes de novembre de 2023, des de l'SPA s'implementarà **una enquesta abreujada³ i “ad hoc”** als destinataris d'aquests recursos descrits a l'apartat c) (uns vint-i-cinc a la convocatòria 2022) amb la intenció d'obtenir les dades necessàries per calcular els compromisos afectats dins del **8é període de seguiment** (de 1/10/2023 a 31/12/23).

Cal fer esment també d'un punt molt interessat del sistema d'enviament d'enquestes com és la possibilitat d'incorporar la variant d'enquestes «a mida» pels recursos amb enquesta «ad hoc», donant lloc a recursos amb enquestes «ad hoc - a mida» (situació que al 2022 es produeix en tres ocasions).

³ S'exclourà, per exemple, la pregunta “*l la simplicitat administrativa del tràmit de justificació del recurs?*” al no haver-se realitzat encara aquest tràmit.

Finalment, un cop realitzat el contrast inicial amb els diferents centres gestors, al 2022 es preveu realitzar l'enquesta «ad hoc» pels següents recursos:

Recursos amb enquesta «ad hoc» al 2022

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Enquesta tipus
22006	Activitats de sensibilització en matèria de consum responsable	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	Ad hoc - Continuat - Externa
22008	Activitats d'educació per a la salut	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Externa
22010	Actuacions de seguretat viària urbana	Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat	Oficina Tècnica de Mobilitat i Seguretat Viària Local	Ad hoc - Ajut dif.
22011	Actuacions de suport a la indústria	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Teixit Productiu	Ad hoc - Ajut dif.
22012	Actuacions derivades de plans i estudis de mobilitat urbana	Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat	Oficina Tècnica de Mobilitat i Seguretat Viària Local	Ad hoc - Ajut dif.
22016	Agències d'energia	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	Ad hoc - Ajut dif.
22033	Assistència tècnica integral en formació	Direcció Serveis de Formació	Direcció Serveis de Formació	Ad hoc - Continuat - Propis
22036	Campanyes de control i disciplina de mercat	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	Ad hoc - Continuat - Externa
22040	Centres locals de serveis a les empreses (CLSE)	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Teixit Productiu	Ad hoc - Ajut dif.
22052	Control d'establiments de tatuatge i pírcing	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Propis
22053	Control sanitari de l'aigua de consum humà	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Propis
22054	Control sanitari de piscines d'ús públic	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Propis
22055	Control sanitari d'instal·lacions de baix risc susceptibles de transmetre la legionel·la	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Propis
22056	Cooperació comercial entre diversos ens locals	Gerència de Serveis de Comerç	Oficina Suport al Teixit Comercial Local	Ad hoc - Ajut dif.
22058	Cultura emprenedora a l'escola (CUEME)	Gerència de Serveis d'Educació	Gerència de Serveis d'Educació	Ad hoc - Continuat - Externa
22071	Eina de valoració del risc social per als serveis socials bàsics (DS-DIBA)	Gerència de Serveis Socials	Servei Suport als Serveis Socials Bàsics	Ad hoc - Continuat - Propis
22072	Eines de gestió del copagament dels serveis d'atenció domiciliària (TASSAD)	Gerència de Serveis Socials	Servei Suport als Serveis Socials Bàsics	Ad hoc - Continuat - Propis
22076	Elaboració de la nòmina municipal en entorn web	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Ad hoc - Continuat - Propis
22080	Enquesta d'hàbits relacionats amb la salut a alumnes de 4t d'ESO	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Externa
22091	Espai de treball en matèria de planificació estratègica de cooperació al desenvolupament	Direcció Relacions Internacionals	Oficina Cooperació al Desenvolupament	Ad hoc - Continuat - Externa
22092	Espai de treball i intercanvi dels plans d'educació per a la ciutadania global (ECG)	Direcció Relacions Internacionals	Oficina Cooperació al Desenvolupament	Ad hoc - Continuat - Externa
22099	Estructures bàsiques dels serveis locals d'ocupació municipals	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Mercat de Treball	Ad hoc - Ajut dif.
22100	Estructures bàsiques supramunicipals per als serveis locals d'ocupació	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Mercat de Treball	Ad hoc - Ajut dif.
22134	Finançament per a la redacció de planejament urbanístic	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Servei d'Urbanisme	Ad hoc - Ajut dif.
22141	Gestió de la informació geogràfica local - Plataforma SITMUN	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i	Oficina Tècnica de Cartografia i SIG Local	Ad hoc - Continuat - Propis

Id. Recurs	Recurs	Gerència	Unitat prestadora	Enquesta tipus
22146	GIA - Aplicació informàtica per a la gestió de les activitats	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina Activitats Regul.i Prog.Protoc.Civil	Ad hoc - Continuat - Externa
22148	Grup de treball contra els maltractaments a les persones grans	Gerència de Serveis Socials	Servei d'Atenció, Dependència i Vulnerabilitat Social	Ad hoc - Continuat - Externa
22161	Informes d'Indicadors de Salut Local (ISL)	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Externa
22179	Neteja viària hivernal de l'accés al nucli principal o de camins d'us públic (hivern 2021-	Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat	Oficina Tècnica de Gestió d'Infraestructures	Ad hoc - Ajut dif.
22182	Noves oportunitats educatives 4.10: finançament de programes de transició	Gerència de Serveis d'Educació	Gerència de Serveis d'Educació	Ad hoc - Ajut dif.
22187	PCOM-Aplicació informàtica per a la gestió de les emergències al municipi	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina Activitats Regul.i Prog.Protoc.Civil	Ad hoc - Continuat - Externa
22195	Plans d'acció internacional	Direcció Relacions Internacionals	Oficina d'Europa i Estratègia Internacional	Ad hoc - Ajut dif.
22199	Plans d'educació per a la ciutadania global (ECG)	Direcció Relacions Internacionals	Oficina Cooperació al Desenvolupament	Ad hoc - Ajut dif.
22207	Plataforma Participa311 (Decidim per a la participació ciutadana)	Servei d'Agenda 2030 i Participació	Servei d'Agenda 2030 i Participació	A mida - Ad hoc - Continuat - Externa
22208	Plataforma tecnològica per a la gestió urbana	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Ad hoc - Continuat - Propis
22209	Plataforma Telemàtica Xaloc (PTX)	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Mercat de Treball	Ad hoc - Continuat - Propis
22210	Presència institucional a Internet	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Ad hoc - Continuat - Propis
22211	Préstec de material esportiu	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina Activitats Esportives	Ad hoc - Reiterat - M - Propis
22212	Prevenió incendis forestals: Conservació de la infraestructura estratègica	Oficina Tècnica Prev. Mpal. Inc. For. i Des. Ag	Oficina Tècnica Prev. Mpal. Inc. For. i Des. Ag	Ad hoc - Fons dif.
22215	Prevenió incendis forestals: Obertura de franges/parcel·les d'urbanitzacions i nuclis de	Oficina Tècnica Prev. Mpal. Inc. For. i Des. Ag	Oficina Tècnica Prev. Mpal. Inc. For. i Des. Ag	Ad hoc - Ajut dif.
22222	Projectes de cooperació al desenvolupament	Direcció Relacions Internacionals	Oficina Cooperació al Desenvolupament	Ad hoc - Ajut dif.
22223	Projectes de dinamització esportiva d'agrupacions de petits municipis	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina Activitats Esportives	Ad hoc - Ajut dif.
22227	Projectes específics per a la dinamització del mercat de treball local	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Mercat de Treball	Ad hoc - Ajut dif.
22229	Projectes experimentals de suport al teixit productiu	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Teixit Productiu	Ad hoc - Ajut dif.
22230	Projectes singulars de suport al teixit productiu	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Servei Teixit Productiu	Ad hoc - Ajut dif.
22247	Reforma, condicionament i rehabilitació d'habitatges municipals o ceditos	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Habitatge	Ad hoc - Ajut dif.
22261	SeTDIBA: serveis de suport per a la transformació digital	Gabinet d'Innovació Digital	Gabinet d'Innovació Digital	A mida - Ad hoc - Continuat - Externa
22266	Suport a la ciutadania en la tramitació electrònica	Gabinet d'Innovació Digital	Gabinet d'Innovació Digital	A mida - Ad hoc - Continuat - Externa
22270	Suport en continuïtat en protecció de dades (SCPD)	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius	Estàndard (linies 2 i 3) + Ad hoc (línia 1) - Continuat -
22278	Trofeus i medalles	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina Activitats Esportives	Ad hoc - Reiterat - M - Propis
22280	Vigilància i control d'establiments alimentaris	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei Salut Pública	Ad hoc - Continuat - Propis
22281	Xarxa de les Agendes Urbanes Locals	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Acti	Servei d'Urbanisme	Ad hoc - Continuat - Propis
22282	Xarxa de Serveis Locals d'Habitatge	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Acti	Oficina d'Habitatge	Ad hoc - Continuat - Propis
34514	Projecte Transformador: Joventut Esportiva, Societat Activa	Gerència de Serveis d'Esports	Gerència de Serveis d'Esports	Ad hoc - Ajut dif.
35341	Servei de préstec de carpes	Gerència de Serveis de Comerç	Oficina Suport al Teixit Comercial Local	Ad hoc - Reiterat - M - Propis
35443	Observatoris del desenvolupament econòmic local	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocu	Oficina Tècnica d'Estratègies per al De	Ad hoc - Fons dif.
35471	Planificació estratègica territorial	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocu	Oficina Tècnica d'Estratègies per al De	Ad hoc - Ajut dif.
35767	Projectes territorials innovadors	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació	Oficina Tècnica d'Estratègies per al Desenvolupament Econòmic	Ad hoc - Ajut dif.

SISTEMA DE DETECCIÓ D'EXPECTATIVES I NECESSITATS DELS ENS LOCALS



**Sistema d'enviament del conjunt d'enquestes de satisfacció
dels recursos del Catàleg de serveis 2021 – 2023:
Xarxa de Governos Locals 2022**

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
SERVEI DE PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ

Rambla de Catalunya, 126 2n pis 08008 Barcelona

Telèfon 934 020 709

s.planif.avaluació@diba.cat

<https://intradiba2.diba.cat/web/planificacio-i-avaluacio>



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència