

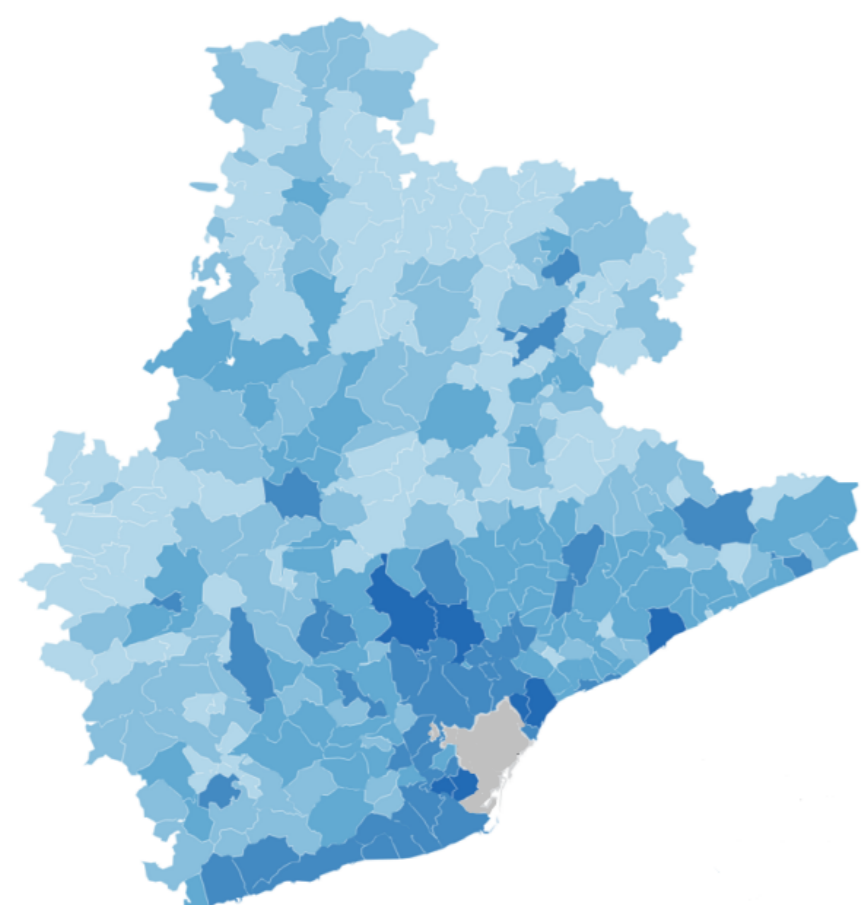
Catàleg de serveis 2021-2023



Xarxa de Govern Locals
Compromís amb la qualitat
Carta de serveis

juny 2022

Com ens adaptem més i millor als ens locals de la demarcació?



Col·locant l'ens local al centre de la presa de decisions!

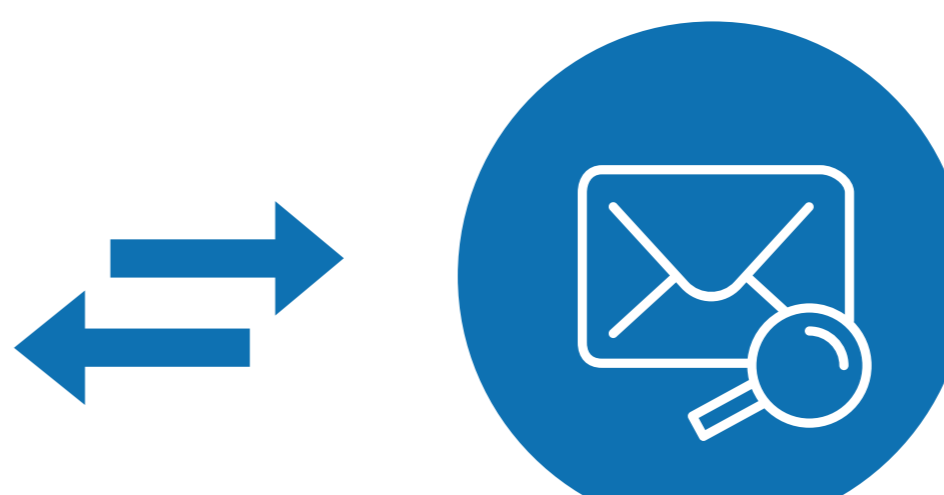


Carta de serveis ⁱ

Mitjançant un sistema de gestió de la qualitat que busca implementar millores de forma contínua i que ha estat certificat externament de forma reiterada des de 2014



CERTIFICACIÓ DEL CATÀLEG



DETECCIÓ D'EXPECTATIVES

1 a 1

Enviam una enquesta de satisfacció per cada assistència finalitzada del Catàleg



Amb aquestes aportacions anualment revisem l'oferta i la prestació d'aquesta

Quantes enquestes hem enviat de cada Catàleg? I quantes n'han respost?

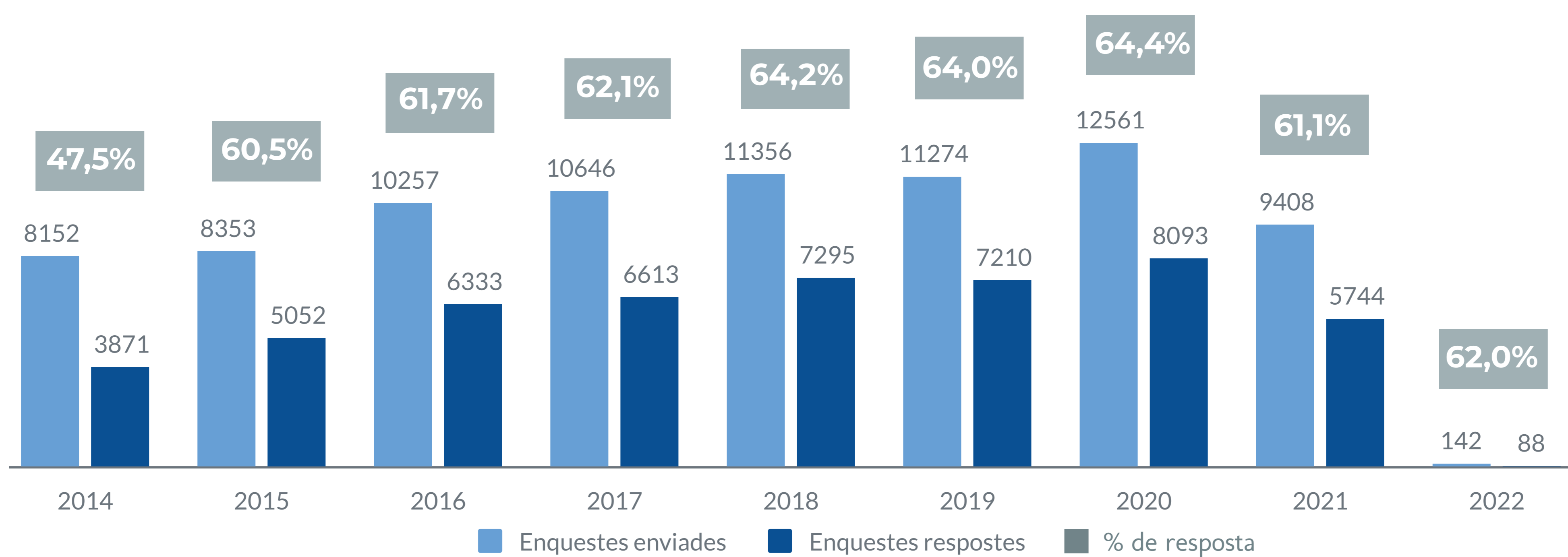
A qui l'enviem?



Al contacte tècnic de l'ens local

Quan l'enviem?

A mesura que es finalitzen les assistències

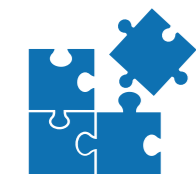


MÉS DE 82.000 ENVIADES!

MÉS DE 50.000 RESPOSTES!

Què preguntem i com ens valoren?

AJUST NECESSITATS



8,57

QUALITAT PRODUCTE



8,62

IMPORT ATORGAT *



7,99

UTILITAT FUTURA *



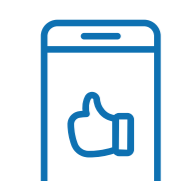
8,91

ATENCIÓ PERSONAL DE LA DIBA*



9,06

ATENCIÓ PERSONAL EXTERN *



8,88

ATENCIÓ PERSONALITZADA **



8,87

COMPETÈNCIA PERSONAL DE LA DIBA *



9,09

COMPETÈNCIA PERSONAL EXTERN *



8,92

COMPETÈNCIA PROFESSIONAL **



8,89

SIMPLICITAT TRÀMIT SOL·LICITUD



8,44

SIMPLICITAT TRÀMIT JUSTIFICACIÓ



8,28

84,4 % ENS VALOREN AMB 8 O MÉS!

MÉS DE 11.500 PROPOSTES DE MILLORA DELS ENS LOCALS!

* Nova pregunta del Catàleg 2021
** Pregunta eliminada amb el Catàleg 2021



Àrea de Presidència

Coordinació d'Estratègia Corporativa i Concertació Local
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat

Carta de serveis del Catàleg

Sistema de detecció de necessitats i expectatives dels ens locals

Rendim comptes amb els usuaris mitjançant la web de Seguiment i Millora:

<https://www.diba.cat/web/plaxgl/carta-de-serveis>

