

Impacte de la participació dels ens locals en la millora del Catàleg de serveis 2016

Dades extretes de les enquestes de satisfacció dels recursos del Catàleg de serveis 2014

INFORME DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

FEBRER DE 2016

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



**Diputació
Barcelona**



**Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals**

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	3
ANTECEDENTS	5
ESTRUCTURA DE L'INFORME	6
<hr/>	
IMPACTE DE LES PROPOSTES EN TEMÀTIQUES TRANSVERSALS	7
IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA D'ATENCIÓ A LES PERSONES (AAP)	13
IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC LOCAL (ADEL)	23
IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE TERRITORI I SOSTENIBILITAT (ATS)	35
IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE PRESIDÈNCIA (AP)	41
<hr/>	
GLOSSARI	47

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

Presentació

- L'any 2013 la Diputació de Barcelona va posar en marxa el [Projecte](#) de transformació del Catàleg de serveis, un dels seus principals instruments de concertació amb els governs locals de la província, en una **Carta de serveis** d'acord amb la norma UNE 93200:2008.
- En el marc del Projecte es va implantar un sistema corporatiu per a detectar de manera estable, periòdica i participativa, les expectatives i necessitats dels usuaris del Catàleg de serveis, els governs locals, amb una enquesta anual als secretaris municipals i amb enquestes periòdiques als referents tècnics de cada assistència finalitzada per un recurs del Catàleg de serveis.
- Les enquestes dels recursos consten de 4 preguntes sobre la valoració (de 0 a 10) de l'ens local de diferents atributs en la prestació d'una assistència: la qualitat del producte lliurat, la competència professional del personal que l'ha assistit, la simplicitat administrativa del procés de sol·licitud i l'atenció personalitzada rebuda. L'última pregunta és oberta: **«Finalment, què creu que es podria millorar del recurs atorgat?»**
- Les propostes formulades pels ens locals a la pregunta oberta s'han codificat en diferents temes i àmbits (vegeu el glossari al final del document), per a facilitar l'anàlisi agregat de les propostes i l'impacte posterior en millores concretes en el Catàleg i els seus recursos.
- L'objectiu d'aquest informe és **presentar l'impacte que ha tingut, en la confecció del Catàleg de serveis 2016, l'anàlisi de les propostes de millora formulades pels ens locals** a les enquestes dels recursos del Catàleg de serveis 2014.



- El govern col·laboratiu, la rendició de comptes, la transparència i la millora contínua de l'acció pública s'estructuren com a pilars essencials per a garantir la sostenibilitat del sistema de millora contínua de la Carta de serveis del Catàleg. Aquest informe és, doncs, una primera aproximació a la mesura de l'impacte, susceptible de ser millorada en properes edicions i accessible per al conjunt de la ciutadania i els governs locals a la web d'[Avaluació i Millora](#) de la Carta de serveis.
- Mitjançant aquest informe, i un cop aprovat el [Catàleg de serveis 2016](#) (17 de desembre de 2015), el Servei de Planificació i Avaluació respon al compromís assumit de confeccionar i difondre, com a mínim, un cop l'any i un cop aprovat el Catàleg de serveis, una anàlisi de l'impacte de la participació dels ens locals en la millora de l'assistència i cooperació de la Diputació de Barcelona.
- Per a qualsevol consulta, queixa o suggeriment us podeu adreçar a s.planif.avaluacio@diba.cat.

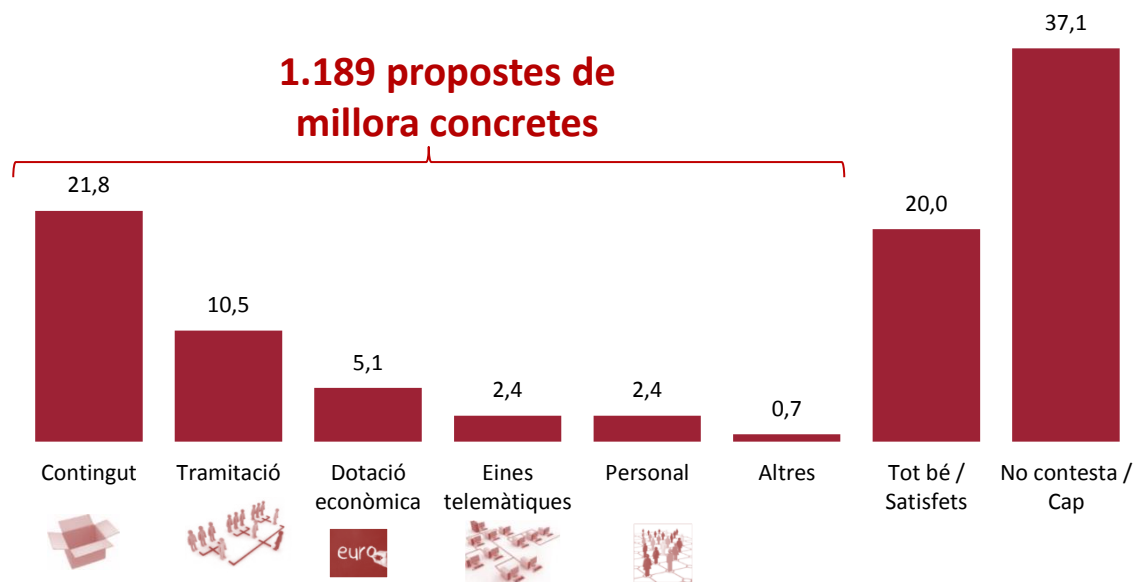


Antecedents



Les propostes es van codificar entre els mesos de juliol i agost de 2015, un cop es va disposar al disposar d'un volum significatiu d'enquestes (prop del 50% de les més d'11.400 previstes) i es va preveure l'inici de la confecció del Catàleg de serveis 2016 el mes d'octubre de 2015.

Cada resposta es va codificar, com a molt, en dues propostes i, per tant, el nombre de propostes és superior al d'enquestes respostes. Es van codificar **2.816 propostes formulades pels ens locals** (amb data 31-7-2015). Prop d'un 45% d'aquestes propostes van ser concretes i van plantejar una millora o un canvi en la gestió del Catàleg de serveis 2014 o dels seus recursos. La codificació es pot consultar a la web d'[Avaluació i Millora](#) de la Carta de serveis del Catàleg.



Prop del 60% dels ens locals no van fer cap proposta o bé van manifestar estar satisfets amb el recurs atorgat



Estructura de l'Informe

- L'Informe analitza l'impacte de les propostes de millora en les temàtiques transversals de gestió i tramitació del Catàleg no vinculades a un únic recurs (responsabilitat dels serveis centrals de la Diputació de Barcelona) i en d'altres associades a les característiques de cada recurs ofert (responsabilitat de les diverses àrees de la Diputació de Barcelona).

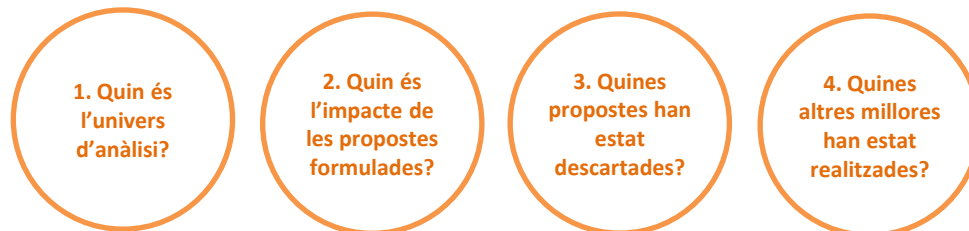
Gestió i tramitació del Catàleg



Oferta de recursos del Catàleg*



- En ambdós blocs es presenta la informació següent:



Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluacio@diba.cat



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

*No s'incorpora a l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns (AHRI) a l'anàlisi per l'escassa representativitat de les enquestes enviades (31) i les propostes de millora rebudes (1).

1. IMPACTE DE LES PROPOSTES EN TEMÀTIQUES TRANSVERSALS DEL CATÀLEG

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat

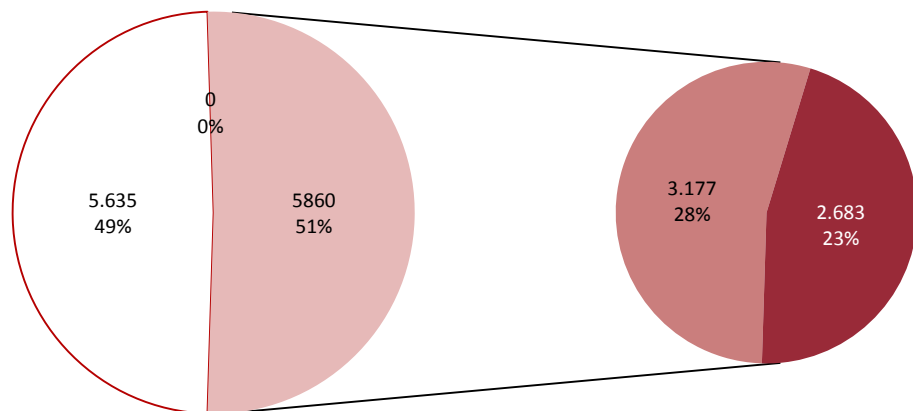


Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

1.1 Univers d'anàlisi: enquestes enviades i respostes

Enviaments i respostes

□ No enviades ■ Enviades ■ No respostes ■ Respostes



Amb data 31-07-2015 s'havien enviat **5.860 enquestes de satisfacció** per un univers total de 11.495 assistències del Catàleg de serveis 2014. El 45,8% de les enquestes enviades van ser respostes pels ens locals (23% del total d'assistències).

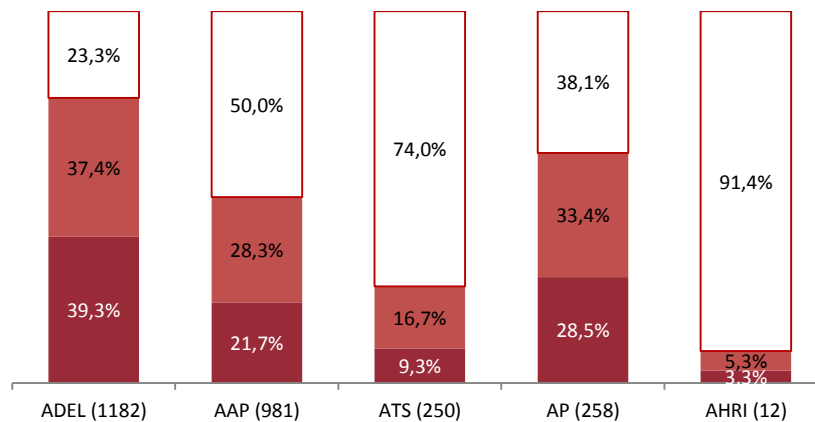
En els gràfics d'aquesta pàgina es mostren els percentatges respecte a l'univers (actuacions estimades + pendents de valorar) i s'indica entre parèntesis el nombre d'enquestes respostes. L'ADEL és l'àrea amb un percentatge més alt d'enquestes enviades i respostes.

Univers i marge d'error DIBA i àrees

DIBA	11.495	1,7%
ADEL	3.008	2,3%
AAP	4.522	2,8%
ATS	2.699	6,0%
AP	905	5,3%
AHRI	361	28,4%

Respostes i enviaments per àrea

■ Respostes ■ No respostes □ No enviades



Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona

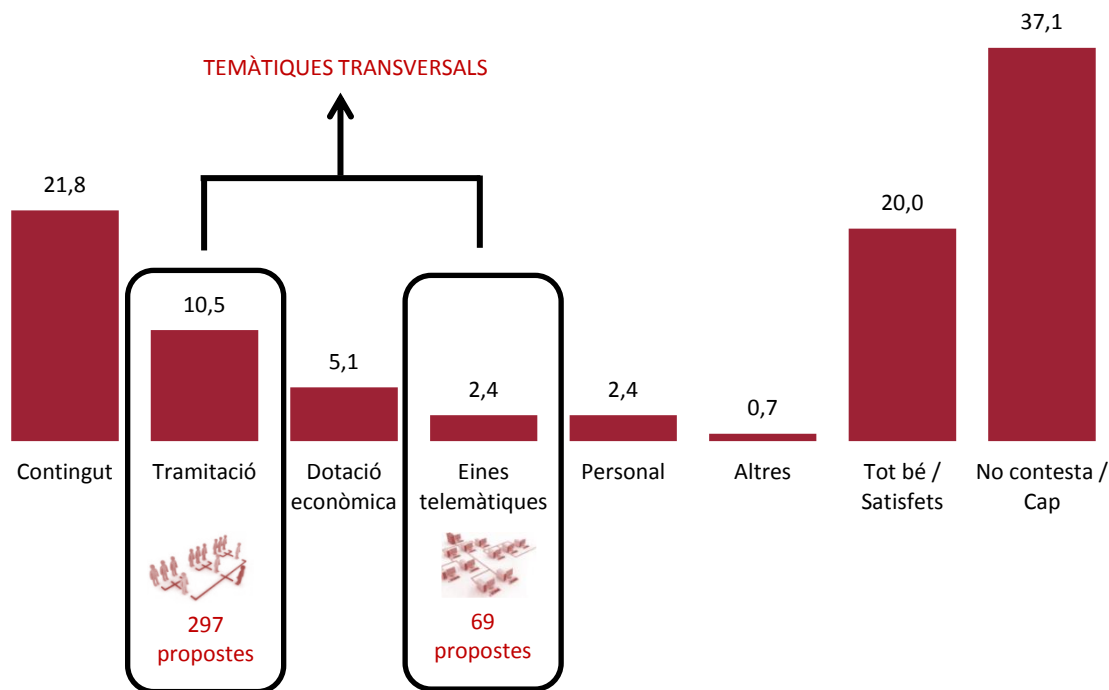


Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

1.1 Univers d'anàlisi: propostes de millora transversals formulades



A partir de les respostes a les enquestes de satisfacció, es van codificar **2.816 propostes de millora**, de les quals prop d'un 45% van ser propostes de millora concretes i prop de **370 van fer referència a temes transversals** de millora en la gestió o tramitació del Catàleg de serveis 2014.



Carta de serveis del
Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona




Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals







Per a més detalls...

1.2 Millores implementades en temàtiques transversals

PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016			
TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA
	Agilitzar i simplificar els procediments administratius	Les directrius internes per a la confecció de l'oferta de recursos del Catàleg 2016 han incorporat, expressament, el principi de simplicitat administrativa en la tramitació i gestió del conjunt del Catàleg.	Conjunt de tràmits del Catàleg; tràmit de sol·licitud; tràmit de justificació; informació requerida a l'ens local
	Major proporcionalitat entre l'import atorgat i la documentació exigida	Pel Catàleg 2016 s'han revisat i ajustat les memòries normalitzades de sol·licitud i justificació dels ajuts, a més de simplificar i reduir els requeriments d'informació. També s'ha treballat la proporcionalitat entre el tipus de recurs a concedir i la documentació exigida a l'ens local en el tràmit de sol·licitud i justificació, especialment pels ajuts econòmics inferiors a 1.500€.	Conjunt de tràmits del Catàleg; tràmit de justificació; informació requerida a l'ens local.
	Transparència en els criteris d'atorgament dels recursos	Tots els recursos del Catàleg 2016 publicaran els criteris tècnics, ponderats, que determinen la seva valoració i estimació/desestimació per part de la Diputació de Barcelona.	Accés a la informació
	Ampliar els conceptes subvencionables i les despeses justificables	S'ha revisat per diversos recursos econòmics el tipus de despesa elegible (veure les millores implementades a nivell d'àrea).	Diversitat/varietat actuacions
	Permetre realitzar sol·licituds amb una validesa superior a l'annualitat	De cara al Catàleg 2016 es reconeix expressament la possibilitat d'articular sol·licituds, per aquells recursos de prestació continuada (recursos amb el codi: 16178; 16047; 16063; 16019; 16170; 16089; 16033; 16101; 16066; 16154; 16231; 16050; 16051; 16052; 16035), que siguin vàlides per a més d'un any i no obliguin a l'ens local a presentar una nova sol·licitud.	Tràmit de sol·licitud
	Potenciar les notificacions de forma electrònica i millorar les funcionalitats del PMT	S'han iniciat els treballs vinculats a potenciar el sistema de tramitació electrònica, especialment els processos de notificació i comunicació electrònica a l'ens local. Al 2015 es va activar el tràmit de justificació electrònica a través del PMT.	Funcionalitats tramitació electrònica








PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016

TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA
	Major informació sobre el Catàleg, avançant la disponibilitat d'aquesta i informant dels canvis en el procediment	Es preveu reforçar el desplegament d'accions informatives al territori. En concret es planteja, en el marc del nou Catàleg de serveis 2016, incidir en major mesura en l'enviament de comunicacions a Secretaris, Interventors i contactes tècnics que els ens locals assenyalin en cada cas.	Accés a la informació
	Millorar l'accessibilitat web al Catàleg i a la documentació	S'ha treballat pe tal de millora i facilitar l'accés als en locals al contingut del Catàleg de serveis 2016 des de la web www.diba.cat	Accés a la informació
	Major adaptació a les característiques dels petits municipis	D'acord amb les demandes de major atenció als petits municipis, s'han definit criteris de valoració que prioritzen les sol·licituds presentades per aquests; s'ha revisat la regulació de les condicions de gestió per a facilitar la concessió i s'ha intentat minimitzar les càrregues administratives de cara al 2016 (per exemple amb l'exempció de l'obligació del cofinançament).	Adaptació a petits municipis
	Realitzar el qüestionari poc després de l'assistència per tal de poder fer una valoració més acurada.	S'està treballant per a que es redueixi el temps transcorregut entre la finalització de qualsevol assistència i l'enviament de les enquestes, clarificant les directrius internes que determinen el moment de l'enviament.	Altres



1.3 Millores descartades

MILLORES DESCARTADES		
TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI
	Millores en el conjunt de tràmits del Catàleg i en les funcionalitats de la tramitació electrònica	En les properes convocatòries del Catàleg de serveis s'analitzaran aquelles propostes de millora formulada pels ens locals i que representen una millora substancial en diferents qüestions referides al Catàleg però que no han pogut ser analitzades amb profunditat pel 2016 (millores proposades en relació a la fase de sol·licitud, com l'agrupació de sol·licituds, en relació al tràmit de justificació, com possibilitar una justificació agrupada o global, simplificar les eines telemàtiques, etc.)
	Termini obert o més ampli de sol·licitud	El Catàleg 2016 tindrà també 4 terminis de sol·licitud al considerar-se que són prou amplis. A més, els terminis vinculats a la convocatòria d'ajuts econòmics (concurrència competitiva) i la voluntat política de resoldre al més aviat possible aquests ajuts fa que no sigui factible l'ampliació dels terminis de sol·licitud.
	Ampliar el termini de justificació dels ajuts	El termini de justificació dels ajuts econòmics del Catàleg es fixa en tres mesos després de la fi del termini d'execució de les actuacions. En el cas del Catàleg 2015 el termini de justificació és el 31/03/2016 i la fi de les actuacions és el 31/12/2015. Es considera que la data màxima per justificar és adient tenint en compte que és un període òptim per documentar les actuacions finalitzades i liquidar les despeses que es generin.
	Unificar els criteris d'atorgament	El Catàleg inclou una gran varietat de recursos (en 2016, 231 recursos de 5 àrees i 21 àmbits sectorials diferents). Cada àmbit sectorial té unes característiques pròpies que emmarquen i prioritzen la valoració de les sol·licituds. No es considera factible homogeneïtzar els ajuts econòmics amb criteris de valoració únics. Per aquells criteris de valoració de la mateixa naturalesa, prèvia aprovació del Catàleg s'apliquen ajustos per fer redactats més homogenis.
	Incorporar signatura d'altres referents (interventor, tècnic, etc.) i eliminar el requeriment de la signatura del secretari/alcalde	Les responsabilitats locals es delimiten a través dels òrgans de govern reconeguts a la normativa reguladora i a les funcions dels secretaris i interventors. Pel que fa al tràmit de sol·licitud existeix la possibilitat de delegar la signatura en un altre càrrec electe segons la resolució de l'alcalde. No es considera la possibilitat d'habilitar la signatura d'altres tècnics locals per als tràmits de sol·licitud i justificació.



2. IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA D'ATENCIÓ A LES PERSONES (AAP)

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

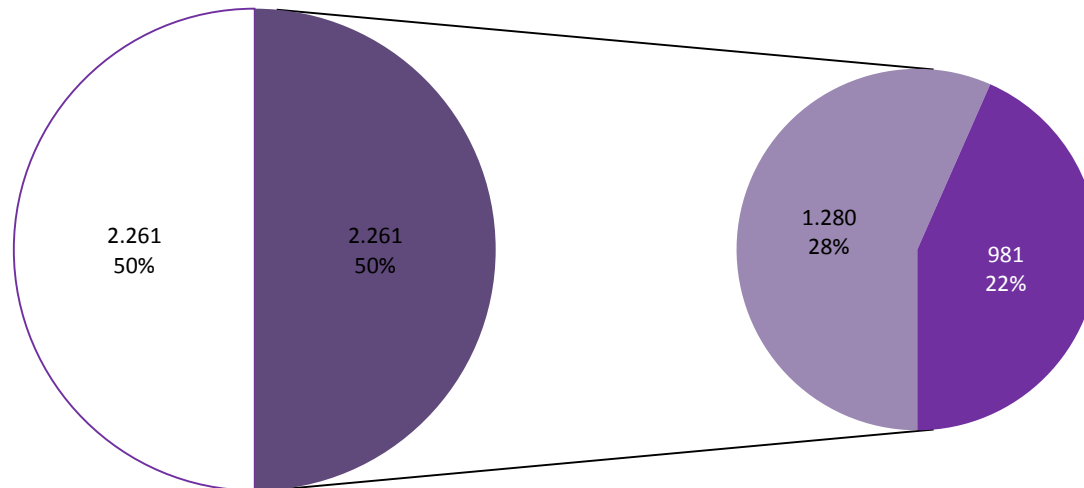
2.1 Univers d'anàlisi: enquestes enviades i respostes



Amb data 31-7-2015 s'havien enviat **2.261 enquestes de satisfacció** de l'Àrea d'Atenció a les Persones per a un univers total de 4.522 assistències del Catàleg de serveis 2014. El 43,4% de les enquestes enviades van ser respostes pels ens locals (22% del total d'assistències).

Enviaments i respostes

□ No enviades ■ Enviades ■ No respostes ■ Respostes



Carta de serveis del
Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona

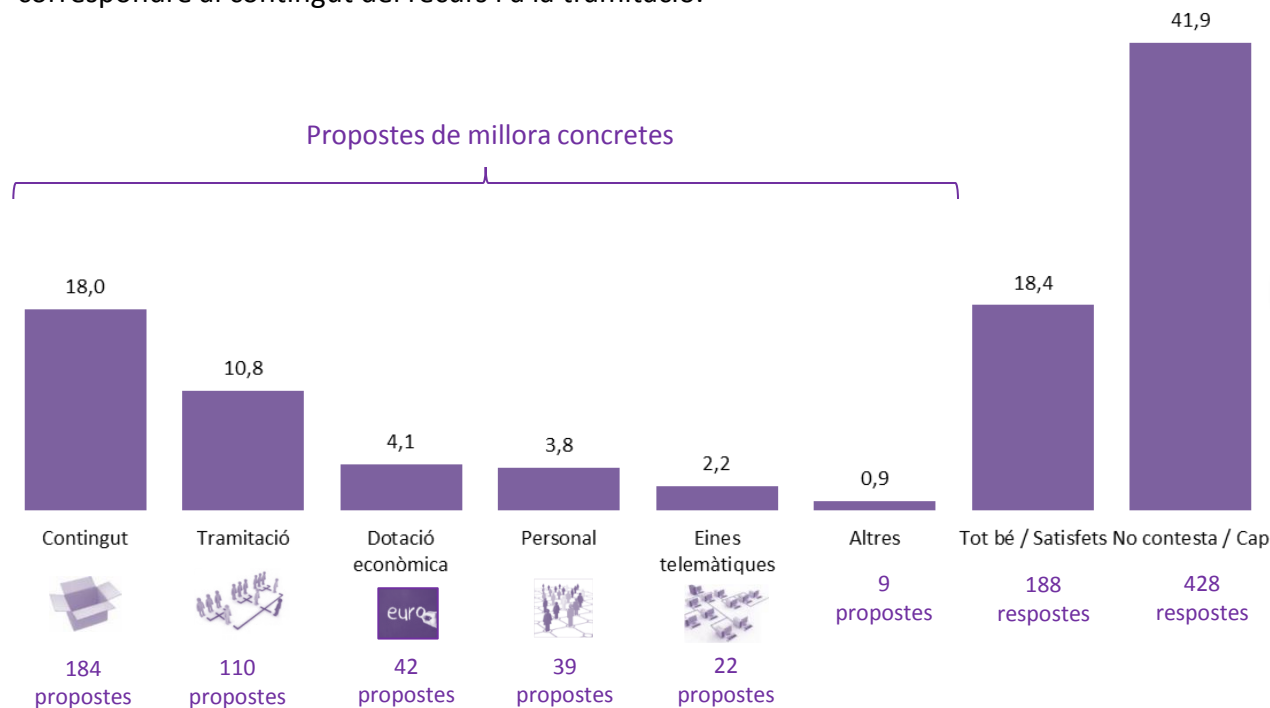


Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

2.1 Univers d'anàlisi: propostes de millora formulades a l'Àrea d'Atenció a les Persones










A partir de les respostes a les enquestes de satisfacció, es van codificar **1.022 propostes de millora**, de les quals prop d'un 40% van ser propostes de millora concretes. Les més nombroses van correspondre al contingut del recurs i a la tramitació.



Més del 60% dels ens locals no van fer cap proposta o bé van manifestar estar satisfets amb el recurs atorgat



2.2 Millores implementades per l'AAP

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4174	"Projectes per a adolescents i infants en situació de risc"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Recollir i contemplar el suport tècnic al territori	L'ofert de recursos 2016 del Catàleg de serveis inclou 4 productes relacionats amb l'atenció de la infància i adolescència en risc, tres dels quals (taules i xarxes locals, millora i serveis d'intervenció socioeducativa) ja estaven presents a l'oferta del 2014 i 2015. El 2016 però s'ha inclòs un nou producte, pla local d'infància i adolescència, per tal de donar resposta a les necessitats dels municipis en matèria d'infància en risc.	Diversitat varietat actuacions	16175
4153	"Prevençió i actuació en drogodependències des dels serveis socials"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Evitar els problemes puntuals en la designació del tècnic de referència	S'han revisat els circuits interns d'assignació de projectes per tal que les baixes o les càrregues de treball no impliquin un retard en les dates de posada en marxa dels treballs al municipi.	Terminis de designació	16009
4058	"Els serveis socials, més a prop"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Major antelació de la informació per afavorir la planificació de les tasques a l'ajuntament	S'han revisat i acotat més les dates tant de planificació del projecte com de lliurament de les carpetes.	Calendari	16068
					Més espais de coordinació directa entre els professionals participants en el programa	Es revisaran els circuits de coordinació amb l'empresa prestadora del recurs, l'ajuntament i la Diputació.	Participació de l'ens local	
					Millorar la base de dades de consulta pels ajuntaments	En relació a la base de dades s'han detectat potencials millores a l'hora de respondre a les demandes dels ens. En aquest sentit, es farà un seguiment més intensiu de les demandes que arribin al 2016 així com del seguiment de les respostes.	Característiques d'execució	
					Millorar la qualitat professional dels/les enquestadors/es	Respecte a les propostes vinculades amb els tècnics encarregats de la realització de les entrevistes, al 2015 s'han revisat els perfils i s'ha contactat amb l'empresa prestadora per tal de millorar la gestió de l'equip.	Competència professional	
4098	"Grups de suport emocional i ajuda mútua"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Canvis concrets en l'organització dels grups i millorar la coordinació entre professionals participants	En relació als Grups de Suport emocional i ajuda pel 2016 es realitzaran menys grups de suport, però s'allargaran el nombre de sessions per poder donar resposta a una demanda molt generalitzada dels ajuntaments. També s'enviarà una memòria individualitzada per a cada ajuntament elaborat per l'empresa proveïdora. Fins ara, aquests informes, que es feien de forma agregada, només s'enviaven a la Diputació de Barcelona.	Característiques d'execució	16110

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació









s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4025 "Arranjaments d'habitatges per a la gent gran"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Cal millorar el coneixement de les persones del Programa i del funcionament del Serveis Socials	S'està treballant amb la nova contractació posant èmfasi en com incidir amb les responsabilitats que han d'assumir les empreses que coordinin les obres.	Tipus de prestació; Qualitat del producte	16019
4172 "Projectes en l'àmbit de la dependència"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Major suport tècnic per a tasques concretes	S'ha revisat i concretat més la definició del producte al Catàleg 2016. S'ha redefinit els tipus de documents de suport tècnic que els ens locals poden obtenir al final dels projectes de l'àmbit de discapacitats i trastorn mental.	Característiques d'execució	16194
4118 "Millora de la gestió dels serveis socials"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Major coneixement dels Serveis Socials per part dels professionals	Es demanarà a les consultores que els professionals que assignin als projectes siguin coneixedors dels serveis socials bàsics. De cara al 2016 s'ha dividit el recurs en dos, el suport a l'elaboració de la diagnosi i propostes de millora continuarà sent individual, mentre el segon producte serà d'implementació de les propostes, combinant sessions individuals i grupals.	Competència professional	16059 16114
4199 "Suport a la gestió de prestacions econòmiques de caràcter social"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Caldria garantir el manteniment i seguiment de la calculadora	En relació amb el manteniment de la calculadora i seguiment posterior, està previst millorar la informació donada als ens locals ja que actualment es realitza aquest manteniment sota demanda de l'ens.	Adequació definició; Característiques d'execució	16103
4198 "Supervisió d'equips de serveis socials bàsics"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Estendre el servei als càrrecs de comandament	Està previst que en el pressupost 2016 s'augmenti la partida de supervisió per tal de desenvolupar un nou producte: supervisió de càrrecs. Pel 2016 s'ha volgut prioritzar l'entrada d'aquesta nova línia de treball ja que al 2013-2104 ja es van ampliar les hores de supervisió dels equips tècnics dedicades a cada ens local.	Nou recurs	16215 16216
				Garantir que el recurs té una continuïtat	Respecte a la continuïtat del servei i la simplicitat administrativa, s'està estudiant conjuntament amb els serveis jurídics de la Gerència la possibilitat de convertir aquest producte en bianual de cara al 2017.	Conjunt de tràmits del Catàleg; Continuïtat	
				Millorar la simplicitat administrativa		Característiques d'execució; Participació ens locals	
				Canviar el supervisor	Un cop estimada la sol·licitud, s'estudiarà amb cada ens quin supervisor es vol.		

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació










s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016					CODI RECURS 2016	
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA			
4209	"Suport per a la millora de la gestió dels programes de cobertura de necessitats personals bàsiques"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Disposar d'instruments i d'estratègies per apoderar a les persones amb risc d'exclusió social	Pel 2016 es començarà un projecte de pobresa energètica, concretament d'auditories energètiques a les llars que contemplarà l'apoderament dels ciutadans mitjançant sessions grupals.	Nou recurs	16030	
4189	"Seguretat alimentària"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública		Clarificar la documentació exigida en la tramitació	S'han simplificat els formularis annexos a la sol·licitud i a la justificació a proposta dels ens locals.	Conjunt de tràmits; Informació requerida	16208	
					Poder invertir recursos en bens inventariables	S'ha inclòs com a despeses subvencionables les de capítol 6 (inversions) i s'ha compatibilitzat aquest suport amb el suport tècnic de "Vigilància i control d'establiments alimentaris".			Característiques execució; altres sobre el contingut
					Major dotació econòmica	S'ha incrementat el percentatge de recursos econòmics que aporta la DIBA en el cofinançament.			Major dotació
4188	"Sanitat ambiental"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública		Simplificar els tràmits i clarificar els formularis	S'han simplificat els formularis annexos a la sol·licitud i a la justificació a proposta dels ens locals.	Conjunt de tràmits; Informació requerida;	16207	
					Poder invertir recursos en bens inventariables	S'han inclòs com a despeses subvencionables les de capítol 1 i 6 (personal i inversions). S'ha inclòs com a conceptes subvencionables analítiques de piscines i de legionel·la.			Diversitat actuacions
					Major dotació econòmica	S'ha incrementat el percentatge de recursos econòmics que aporta la DIBA en el cofinançament.			Major dotació; Adaptació als petits municipis
4178	"Promoció de la salut"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública		Ampliació de les temàtiques	S'ha inclòs l'activitat física com a activitat subvencionable.	Diversitat actuacions	16198	
					Major dotació econòmica	S'ha incrementat el percentatge de recursos econòmics que aporta la DIBA en el cofinançament.			Major dotació

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació










s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4119 "Millora de les condicions de seguretat i salubritat a les platges"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública		Revisar la memòria de justificació	S'han simplificat els formularis annexos a la sol·licitud i a la justificació a proposta dels ens locals.	Informació requerida; Justificació	16209
				Major dotació econòmica	S'ha incrementat el percentatge de recursos econòmics que aporta la DIBA en el cofinançament.	Major dotació	
4024 "Animals de companyia (gossos i gats)"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública		Major dotació econòmica	S'ha incrementat el percentatge de recursos econòmics que aporta la DIBA en el cofinançament.	Major dotació	16018
4087 "Finançament de l'àmbit de la igualtat i ciutadania"	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania		Dificultat per distribuir la subvenció econòmica rebuda entre projectes de diferents àmbits	De cara a 2016 es facilitarà al referent municipal la distribució pressupostària. Així, un cop publicada la resolució dels ajuts econòmics es proporcionarà als ens locals interessats una proposta de distribució dels recursos en funció de la puntuació tècnica obtinguda per cadascun dels projectes.	Adequació definició; Resolució; Conjunt de tràmits	16093
				Clarificar l'interlocutor per àmbits i temes	Es reforçarà la comunicació sobre els diferents canals de comunicació existents amb la Gerència (formulari web del Catàleg, pústia i telèfon...). Es difondrà un llistat de referents tipus "Amb qui he de parlar si..." a la web de la Gerència.	Contacte tècnic	
4028 "Assistència en projectes adreçats a joves i als plans locals de joventut"	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Oficina del Pla Jove		Realitzar un seguiment més periòdic del servei i un cop ha finalitzat	De cara al 2016 s'implementaran diversos dels canvis proposats en el seguiment del recurs, com realitzar reunions més periòdiques o realitzar un seguiment posterior de l'impacte de l'estudi en les polítiques/context municipal.	Seguiment	16156
				Incloure dades més detallades als projectes	S'afegiran dades de context més detallades als projectes lliurats amb el Catàleg 2016 (exemple: dades sobre fracàs escolar, nombre de jove si la seva localització, ...).	Qualitat del recurs	
4130 "Pensa - Jove als instituts"	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Oficina del Pla Jove		Millorar la coordinació en la gestió del recurs	De cara l'any 2016 es treballarà per millorar la coordinació en la gestió del recurs entre l'ajuntament i el professional que realitza l'activitat.	Participació de l'ens local	16155
4131				Valorar el taller el mateix dia de la seva finalització	De cara l'any 2016 es realitzarà la valoració dels tallers el mateix dia per a que se l'emporti la persona que l'ha impartit.	Característiques d'execució	

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat

 Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

2.3 Millores descartades

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4153	"Prevençió i actuació en drogodependències des dels serveis socials"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Adequar els plans i programes a cada territori, fent que aquests penguin de Salut i no de Serveis Socials	De les 16 enquestes retornades d'aquest recurs una manifesta la necessitat de treballar-ho des de salut degut a la seva organització interna. En aquest sentit, no hi ha hagut més comentaris al respecte malgrat que som coneixedors de la disparitat de dependències del programa de drogodependències en el món municipal. És per això que no ens plantejem de moment dur a terme cap canvi. *	16009
4118	"Millora de la gestió dels serveis socials"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Valorar la plurianualitat del recurs	No es planteja configurar el recurs com a plurianual, ja que al 2015 es va dividir internament en les diferents fases (diagnosi i implementació) per tal d'adequar-se als temps reals de treball.	16059 16114
					Oferir un assessorament individualitzat	No es planteja de cara al 2016 fer cap modificació en relació a l'assessorament grupal. S'esperarà a obtenir les valoracions dels ens locals en relació als dos nous recursos, un primer que seguirà sent individual i un segon que combinarà les sessions individuals i les grupals.	
4198	"Supervisió d'equips de serveis socials bàsics"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Augmentar les hores de la formació	Està previst que en el pressupost 2016 s'augmenti la partida de supervisió per tal de desenvolupar un nou producte: supervisió de càrrecs. Pel 2016 s'ha volgut prioritzar l'entrada d'aquesta nova línia de treball ja que al 2013-2104 ja es van ampliar les hores de supervisió dels equips tècnics dedicades a cada ens local.	16215
4098	"Grups de suport emocional i ajuda mútua"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials		Augmentar el nombre de sessions que es realitzen al GSAM	En relació als comentaris d'ampliar el contingut del GSAMs cal tenir en compte que no és una formació sinó un grup d'ajuda i que la basant formativa l'aborda la Generalitat de Catalunya amb altres recursos.	16110
4209	"Suport per a la millora de la gestió dels programes de cobertura de necessitats personals bàsiques"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Disposar d'instruments i d'estratègies per apoderar a les persones amb risc d'exclusió social	Al 2015 aquest productes es va dividir en 3 recursos diferenciats, donada la identitat pròpia del Projecte.	16226
						Per tal de disposar de més instruments que apoderin als usuaris de serveis socials al 2015 s'ha iniciat un nou producte (no integrat al Catàleg) gestionat via conveni entre les parts (Diputació, CaixaBank) anomenat Tarjeta Moneder d'Impacte Social que busca promocionar l'autonomia de l'usuari a l'hora de seleccionar la seva alimentació.	

* Concreció de l'anàlisi modificat a data d'abril de 2016

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació






s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4193	"Servei d'orientació jurídica (SOJ) per a persones usuàries dels serveis socials municipals"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social		Més coordinació entre serveis socials i advocat del SOJ Millorar l'agenda Més hores d'atenció Més proximitat pels ciutadans Ofereix suport jurídic al tècnic dels serveis socials	Malgrat aquest recurs no s'ofereix (al igual que al 2015) a través del Catàleg de serveis, apuntar que al llarg del 2015: - S'ha creat una agenda comuna per a tots els punts SOJ, menys pels corresponents a l'ICAB que ja té la seva pròpia, i s'ha elaborat un protocol de Coordinació entre aquests. - S'han incrementat el nombre d'hores d'atenció en els punts que estaven més saturats. - S'han fet punts SOJ itinerants per facilitar una major proximitat amb la ciutadania. De cara al 2016 es preveu crear un servei d'assessorament pels professionals dels Serveis Socials (fora de Catàleg).	-
4217	"Visita de les unitats mòbils d'informació al consumidor"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum		Millorar la programació de les visites	Malgrat el recurs no s'ha incorporat al Catàleg 2016, s'han implementat millores com el manteniment dels terminis demandats pels ens i les previsions del calendari.	-
4006	"Activitats de sensibilització per a la població en matèria de consum responsable"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum		La tramitació del recurs, i en especial de la sol·licitud	Altres propostes com la major freqüència de visites a les poblacions o l'extensió de l'horari no han pogut ser assumides pel 2016. La incorporació del recurs al Catàleg 2014 no va afavorir l'agilitat en l'atorgament del recurs, pel que no s'ha incorporat al Catàleg 2016.	-
4195	"Serveis municipals de consum"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum		Major dotació econòmica	Pel Catàleg 2015 es va augmentar la dotació econòmica del recurs en un 73%. De cara al Catàleg 2016 no s'ha pogut augmentar de nou la dotació econòmica pel recurs.	16214
4087	"Finançament de l'àmbit de la igualtat i ciutadania"	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania		Major dotació	Malgrat e s'va plantejar un increment del pressupost destinat al recurs, aquest no s'ha pogut assolir pel 2016.	16093

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

2.4 Altres millores

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	ALTRES MILLORES			CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4113 "Intervenció en menors amb problemes de consum de substàncies i en les seves famílies"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials	-	-	Aquest recurs no sortirà publicat al Catàleg 2016, ja que és un servei directe, atén a tots els joves que ho necessitin i a les seves famílies, i no necessàriament han de venir derivats des dels serveis socials.	-
4080 "Exposició per a la prevenció del consum de drogues: "Controles?""	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei de Suport als Programes Socials	-	-	Les enquestes rebudes fins al dia d'avui no incorporen cap proposta de millora. Això no obstant, de cara el 2016 es pretén posar en marxa un protocol intern per informar els ens locals de l'estat de la seva sol·licitud a partir de la puntuació obtinguda segons els barems establerts en el Catàleg 2016. Aquesta comunicació seria paral·lela al PMT.	16086
4206 "Suport als plans d'inclusió social"	Gerència de Serveis de Benestar Social	Servei d'Acció Social	-	-	Malgrat la valoració global del recurs es situa entre les més baixes de la Gerència, especialment respecte a la simplicitat administrativa, no s'ha rebut cap proposta de millora, dificultant la introducció de millores.	16174
4081 "Exposició: Consum. Com som?"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	-	-	La incorporació del recurs al Catàleg 2014 no va afavorir l'agilitat en l'atorgament del recurs, pel que no s'ha incorporat al Catàleg 2016.	-
4033 "Bústia del Consumidor"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Suport a les Polítiques de Consum	-	-	Malgrat el recurs no s'ha incorporat al Catàleg 2015 i 2016, s'han implementat millores pel 2016 com el desplaçament de recursos personals del propi servei per tal d'absorbir l'increment de la demanda. Així, de cara al 2016 es posarà en marxa una nova aplicació per a la gestió d'expedients que doni resposta a les propostes de millora realitzades sobre l'aplicació.	-
4216 "Vigilància i control d'establiments alimentaris"	Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Servei de Salut Pública	-	-	Es compatibilitza aquest suport amb el suport econòmic de "seguretat alimentària" a demanda dels ens locals.	16231
4205 "Suport als centres d'informació i recursos per a dones"	Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania	Oficina de Polítiques d'Igualtat i Drets Civils	-	-	El recurs material de suport als centres d'informació i recursos per a dones (d'acord amb el qual s'ofereixen accions de sensibilització) canvia la seva denominació per poder-se fer extensiu a tots els municipis, disposin o no de centre.	16111

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat

 **Diputació
Barcelona**



**Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals**

3. IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC LOCAL (ADEL)

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

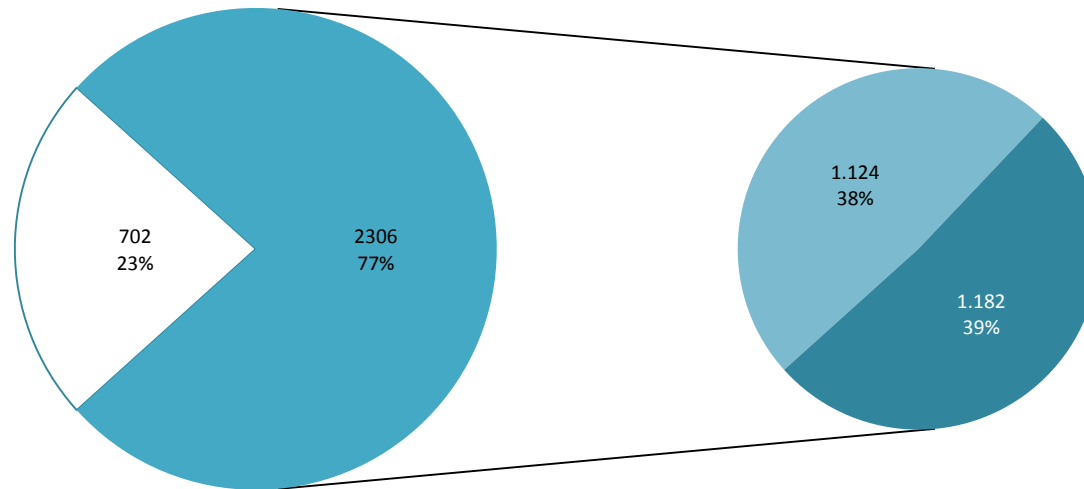
3.1 Univers d'anàlisi: enquestes enviades i respostes



Amb data 31-7-2015 s'havien enviat **2.306 enquestes de satisfacció** de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic Local per a un univers total de 3.008 assistències del Catàleg de serveis 2014. Una mica més del 50% de les enquestes enviades van ser respostes pels ens locals (39% del total d'assistències).

Enviaments i respostes

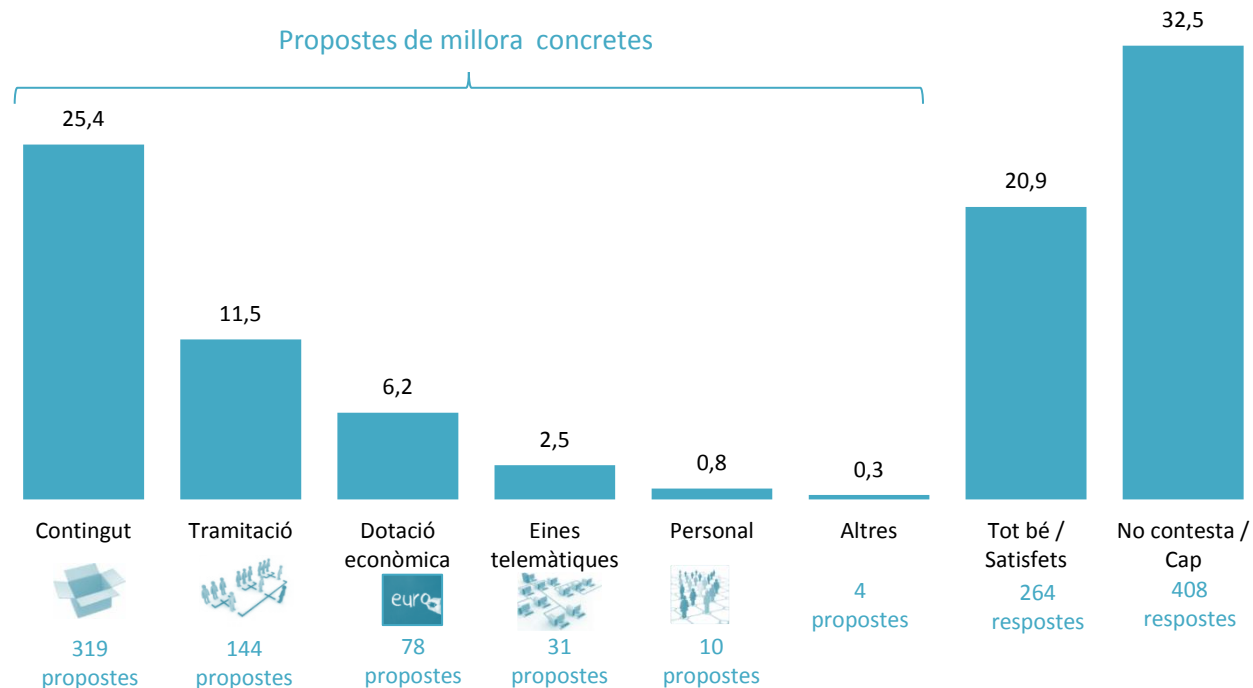
□ No enviades ■ Enviades ■ No respostes ■ Respostes



3.1 Univers d'anàlisi: propostes de millora formulades a l'Àrea de Desenvolupament Econòmic Local



A partir de les respostes a les enquestes de satisfacció, es van codificar **1.258 propostes de millora**, de les quals més del 45% van ser propostes de millora concretes. Les més nombroses van correspondre al contingut del recurs.











Prop del 53,4% dels ens locals no van fer cap proposta o bé van manifestar estar satisfets amb el recurs atorgat



Per a més detalls...



3.2 Millores implementades per l'ADEL

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4042 "Cessió de trofeus i medalles"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Modificar el model de trofeus	S'ha canviat el model de trofeus de cara al 2016.	Característiques d'execució	16041
				Aclarir a inicis d'any la quantia de medalles i trofeus assignada	Es gestionaran les peticions de trofeus a principis d'any per tal de proveir un servei més equilibrat al territori que permeti planificar millor el lliurament de trofeus per part de la Gerència de Serveis d'Esports als ens locals.	Calendari	
4049 "Dinamització de programes esportius locals"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Reduir el nombre i diversitat de recursos per controlar i justificar més fàcilment cada subvenció	S'han compactat 4 línies de suport econòmic en una de sola, que inclou programes i esdeveniments.	Gestió del Catàleg; Justificació	16008
				Millorar l'accés a la informació a la web	Es revisarà el contingut web per facilitar trobar la documentació.	Accés a la informació	
				Simplificar i unificar l'enviament d'imatges	De cara al 2016 ja no es demanarà memòria fotogràfica.	Informació requerida	
4063 "Esport per prevenir el risc d'exclusió"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Suport més individualitzat al petit municipi	La Gerència ofereix diferents canals (trucades, informes, correus, etc.) per realitzar assessorament a demanda a petits municipis.	Adaptació a petits municipi	16073
				Clarificar la informació que s'ha de facilitar	La Gerència ofereix diferents canals (trucades, informes, correus, etc.) per realitzar assessorament a demanda.	Accés a la informació	
				Millorar el document tècnic per a la provisió de beques	S'ha revisat el contingut de l'Informe.	Informació requerida	

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació









s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4059 "Esdeveniments esportius de caràcter puntual i participació oberta"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		L'itinerari web per trobar la documentació	El contingut web està en revisió per facilitar a l'ens local trobar la documentació.	Accés a la informació	16008
				Suport més individualitzat al petit municipi	La Gerència ofereix diferents canals (trucades, informes, correus, etc.) per realitzar assessorament a demanda a petits municipis.	Adaptació a petits municipis	
				Millorar l'explicació de la valoració tècnica en l'atorgament de l'ajut	Els criteris d'assignació dels ajuts econòmics són tècnics i públics, es poden consultar a la fitxa de cada recurs. Tots els recursos del Catàleg són públics i també els criteris tècnics, ponderats, que determinen la seva valoració i estimació/desestimació per part de la Diputació de Barcelona.	Accés a la informació	
				Millorar el sistema d'enviament d'imatges	De cara al 2016 ja no es demanarà memòria fotogràfica.	Informació requerida	
4151 "Préstec de material esportiu"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Poder sol·licitar el material amb més antelació	S'ha ampliat el termini actual de sol·licitud de 2 mesos a 3 d'antelació respecte a la data de celebració de l'activitat.	Sol·licitud	16179
				Ampliar el nombre de serveis de transport a petits municipis	S'ampliarà el servei de transport de material als petits municipis, condicionat a disposar d'un vehicle específic per prestar aquest servei	Adaptació a petits municipis	
				Oferir referències normatives amb el material prestat	De cara al 2016 es facilitarà a través del web la certificació (fitxa de seguretat) del material esportiu i es podrà sol·licitar assessorament amb els protocols de responsabilitat.	Característiques d'execució	
				Assegurar que el material es lliura en bon estat	De cara al 2016 no es prestarà cap material que no es trobi en òptimes condicions.	Qualitat del producte	

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació








s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4062	"Esport adaptat i cicle de passejades per a la gent gran"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Aconseguir apropar les activitats adaptades al territori	Es valorarà, de cara al 2016, el disseny de jornades de senderisme pel territori en el marc de les jornades adaptades.	Característiques d'execució	16008
					L'itinerari web per trobar la documentació es podria millorar amb un cercador	Es revisarà el contingut web per facilitar a l'ens local trobar la documentació.	Accés a la informació	
					Canviar una mica les activitats d'any en any	Al 2016 s'ofereixen les jornades de senderisme.	Diversitat actuacions	
					Manca de qualitat de l'hípica encarregada de l'activitat	Al 2015 s'ha canviat la seu de la hípica.	Qualitat del producte	
					Simplificar i unificar l'enviament d'imatges	De cara al 2016 ja no es demanarà memòria fotogràfica.	Informació requerida	
4039	"Centres Locals de Serveis a les Empreses (CLSE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Tenir en compte el pressupost sol·licitat a l'hora de donar l'ajut	S'ha incrementat el percentatge de cofinançament, del 60% al 75%.	Major dotació	16039
4149	"Polígons d'activitat econòmica (PAE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Comunicar a tots els ens participants l'adjudicació de les sol·licituds conjuntes	En el cas d'execucions conjuntes, des del 2015 ja es notifiquen els imports atorgats al conjunt d'ens, no només al sol·licitant.	Sol·licitud; resolució	16177









Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals









RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4183 "Recull d'activitats de suport al teixit empresarial"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Augmentar la durada / horari de les accions formatives	S'ha modificat la durada del bloc I (sessions d'acompanyament de persones emprenedores) passant d'entre 2 a 6 hores a 2 i 8h. També s'ha modificat el bloc III (sessions informatives) passant de 2 a 4h a entre 1 i 5h.	Característiques d'execució	16203
				Revisar el nombre de participants necessaris per a l'acció formativa	S'ha incorporat un doble nivell de finançament que prima les sol·licituds supramunicipals per evitar les dificultats d'assolir el nombre mínim de participants a les accions formatives.	Característiques d'execució	
				Simplificar més, administrativament, la justificació	S'ha simplificat el model de justificació, eliminant alguns camps prescindibles.	Justificació	
				Avançar la publicació del Recull	Es treballarà per posar a disposició dels ens locals el més aviat possible la nova edició del Recull, per tal de facilitar la planificació de la formació per a tot l'any.	Calendari	
				Alinear millor el títol de l'acció amb el seu contingut	S'ha produït un canvi de títol en la línia 7 del bloc 3 on s'ha passat de dir RSE a RSE a Emprenedoria social.	Adequació definició	
				Millorar organitzativament les diverses accions formatives	S'ha buscat una millor adequació entre els continguts i les hores de la formació, adequant el nombre de sessions, a més de clarificar (conjuntament amb consultores) temes de procediments relacionats amb horaris i dates de les activitats.	Característiques d'execució	
4085 "Finançament d'accions per al foment de l'ocupació"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball		Poder realitzar formació professionalitzadora mitjançant aquests recursos	De cara al 2016 el recurs s'ha desdoblant en 3 recursos nous. El recurs "Estructures bàsiques dels serveis locals d'ocupació municipals sense la plataforma telemàtica Xaloc", "Estructures bàsiques dels serveis locals d'ocupació supramunicipals" i " Projectes singulars per a la dinamització del mercat de treball local". Aquest darrer inclou expressament la possibilitat d'imputar despeses vinculades a formació professionalitzadora.	Diversitat actuacions	16001
				Millorar els formularis a presentar	S'ha treballat la simplificació i homogeneïtzació dels indicadors de l'activitat executada que es demana a les entitats locals.	Justificació	16002
							16003

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència
Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	
4184 "Recull d'activitats per als Serveis Locals d'Ocupació: persones i empreses"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball		Incorporar un contingut més pràctic als tallers	S'han valorat les diverses aportacions realitzades pels ens locals i de cara al 2016 s'introduirà un contingut de caràcter més pràctic a les sessions, es podrà disposar del material de les formacions, es treballarà per una major coincidència entre el programa presentat i el curs realitzat i s'inclourà en els cursos un enfoc de la realitat territorial.	Característiques d'execució	16204
				Ajustar el contingut del taller a la seva definició		Qualitat del producte	
				Enfocar més la recerca de feina en funció de la zona en la que es realitza l'actuació		Característiques d'execució	
				Poder disposar del material formatiu (l'ens i els participants)		Característiques d'execució	
4011 "Actuacions per a la dinamització comercial d'un centre comercial urbà"	Gerència de Serveis de Comerç	Servei de Comerç Urbà		Buscar un major equilibri entre l'import atorgat i la burocràcia generada	S'han revisat els formularis associats al recurs, entre aquests el de la justificació.	Informació requerida; conjunt de tràmits	16046
4012 "Actuacions per a la gestió integral del teixit comercial urbà"	Gerència de Serveis de Comerç	Servei de Comerç Urbà		Simplificar els tràmits	S'han revisat els formularis associats al recurs, entre aquests el de la justificació.	Conjunt de tràmits	16042
				Major dotació	S'ha incrementat la dotació econòmica, al 2015 la dotació econòmica va ser de 10.000 euros, i per al 2016 és de 15.000 euros.	Cofinançament	
				Disminuir el percentatge de cofinançament	Al 2016 es subvencionarà el 90% per a ens de menys de 5.000 habitants, i el 75% per a ens de 5.001 a 20.000 habitants. Resten exempts de l'obligació de cofinançar els municipis de fins a 1.000 habitants i els ens locals amb ajuts i assistències d'import inferior a 2.000 €.	Major dotació	

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat














Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

3.3 Millores descartades

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4042	"Cessió de trofeus i medalles"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives	 Permetre l'enviament de trofeus i medalles amb servei de transport a càrrec de l'ajuntament	La recollida és a càrrec de l'ajuntament, no es preveu un enviament a domicili.	16041	
				 Que es puguin recollir les medalles i trofeus al magatzem de Montcada	No és possible ja que la última revisió la realitzen els tècnics de les dependències de Mundet de la Diputació de Barcelona, just abans del lliurament.		
				 Ampliar el nombre màxim de trofeus	El nombre de trofeus està limitat pels recursos disponibles i en la mesura que s'ha de buscar l'equilibri territorial en la prestació dels serveis, no es pot ampliar l'oferta.		
				 No inscriure cap data a les medalles per poder-les reutilitzar	La data és obligatòria.		
				 Més temps per recollir el material i reciclar els trofeus que no es lliuren	Al gestionar-se les peticions a principis d'any es valorarà si ampliar el termini de recollida dels trofeus i medalles de cara al catàleg 2016 i preveure la recollida d'altres materials es puguin tornar els trofeus no utilitzats		
				 Inscriure "Ajuntament de..." a les medalles i trofeus	Per qüestions d'espai no es pot incorporar l'entrada "Ajuntament de...". S'ha revisat el formulari associat a la sol·licitud del recurs (C1-039-16) per clarificar-ho.		
4151	"Préstec de material esportiu"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives	 Renovar el material recreatiu (envellit) i oferir-ne de més divers	Donada la política de despesa, els recursos destinats a aquest producte s'utilitzen per substituir el material en mal estat. El restant s'utilitza per obtenir nou material petit ja que no és suficient per incorporar material gran com inflables, carpes, etc. Anualment es certifica l'estat del material.	16179	
				 Ampliar el temps de préstec del material	En cada cas es valorarà el temps de préstec (entre una i altra activitat), però en la majoria dels casos no es pot tenir el material en el municipi per qüestions de seguretat.		
				 Poder consultar online la disponibilitat de materials	Es valorarà, de cara al 2017, fer una aplicació online per poder consultar la disponibilitat del material i realitzar la seva reserva.		
				 Facilitar el muntatge i transport	Per manca de recursos econòmics i humans no es pot oferir aquest servei. En qualsevol cas, a petició del municipi, es facilitarà informació d'operadors que poden proveir el servei.		
				 Punts de recollida més centrals	No és possible ja que només es disposa de la Plataforma de Distribució Logística.		

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació













s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals








RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4059	"Esdeveniments esportius de caràcter puntual i participació oberta"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Poder sol·licitar més activitats a municipis menors de 5.000 hab.	Degut a la política de contenció de despesa és impossible assumir un augment de prestacions en aquesta línia.	16008
					Major dotació per cada activitat	Manca de recursos degut a la política de contenció pressupostària.	
					Avançar el pagament a l'activitat	Per directrius de la Diputació de Barcelona no es preveu aquest avançament.	
4049	"Dinamització de programes esportius locals"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Major dotació	Manca de recursos degut a la política de contenció pressupostària.	16008
					Poder justificar la part tècnica de forma conjunta i no programa a programa	No es preveu, ja que cada programa té un ritme de justificació diferenciat.	
					Poder realitzar tots els tràmits a través del PMT	Des del 2015 ja es poden realitzar tots els tràmits (sol·licitud, esmenes i justificació) a través del Portal Municipal de Tràmits (PMT)	
					Simplificar les memòries	Les memòries estan el màxim de simplificades.	
					Incloure petit material	De cara al 2016 no es podrà justificar petit material, com petos, pilotes, etc.	
					Contactar amb l'ens per explicar que la sol·licitud ha estat acceptada i quin és el procediment a seguir	Aquest servei d'assessorament es fa a demanda, ja que no es preveu realitzar-lo d'ofici.	
4062	"Esport adaptat i cicle de passejades per a la gent gran"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Allargar la durada de l'activitat	Les diverses activitats no es podran allargar.	16008
					No donar el diploma a aquells usuaris amb baixa assistència	Els diplomes estan personalitzats i hi consta l'activitat de cada participant.	
					Contemplar la possibilitat de fer dos grups a les passejades	Per un tema d'organització no és possible dividir els participants en grups.	

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència
Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat



**Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals**

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4063	"Esport per prevenir el risc d'exclusió"	Gerència de Serveis d'Esports	Oficina d'Activitats Esportives		Poder valorar altres ajuts indirectes a les entitats per a nens en risc	Aquesta és una decisió municipal.	16073
					Avançar l'import de l'ajut; atorgar durant 1 any	El calendari escolar i el pressupost van mal coordinats i és inevitable.	
4039	"Centres Locals de Serveis a les Empreses (CLSE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Crear un Fons de prestació similar a l'existent pels SLO, dirigit a l'estabilitat del servei d'empresa	L'atorgament del recurs CLSE com a fons de prestació no és adequada al no existir un nombre eficient de CLSE a la demarcació de Barcelona.	16039
					Simplificar i millorar els formularis, permetent annexar arxius	No s'han revisat els formularis de sol·licitud i justificació. El formulari de sol·licitud ja permetia annexar imatges.	
4175	"Projectes singulars de dinamització del teixit productiu"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Tenir en compte el pressupost sol·licitat a l'hora de donar l'ajut	Tenir en compte el pressupost sol·licitat a l'hora de donar la subvenció ja es contempla en l'atorgament d'aquest recurs.	16003
					Dotar de major pressupost el Projecte	El poc import atorgat en relació al cost del Projecte aporta un element de reflexió sobre la idoneïtat de la utilització de trams en l'atorgament de subvencions que serà reflexionat.	
4149	"Polígons d'activitat econòmica (PAE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu		Introduir un curs sobre certificació energètica	Aquest suggeriment no s'emmarcava en aquest recurs sinó en el programa de suport als locals en matèria de PAES, dintre del qual hi ha activitats d'intercanvi i informació.	16177
4100	"Indicadors bàsics del mercat de treball"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball		Realitzar el lliurament el més aviat possible	La petició d'anticipar el lliurament del producte al primer trimestre de l'any, malgrat ser reiterada, no es pot atendre atès que no es disposa de totes les dades oficials necessàries fins a finalitzar el trimestre.	16117

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



**Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals**

3.4 Altres millores

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	ALTRES MILLORES			CODI RECURS 2016
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4039 "Centres Locals de Serveis a les Empreses (CLSE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	-	-	S'ha incrementat l'ajut màxim per a sol·licituds supramunicipals passant de 150.000 a 175.000€	16039
			-	-	S'ha revisat la valoració del criteri de supramunicipalitat en el cas del Barcelonès.	
4149 "Polígons d'activitat econòmica (PAE)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	-	-	S'ha eliminat el requisit de comunicar el nombre de treballadors de cada polígon beneficiari de l'actuació.	16177
4183 "Recull d'activitats de suport al teixit empresarial"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	-	-	S'ha eliminat un dels blocs per poca demanda i s'ha configurat un de nou.	16203
			-	-	S'ha d'adaptat el model de sol·licitud als canvis del producte.	
			-	-	S'ha incorporat una sessió de resolució de dubtes a la presentació de l'oferta del catàleg 2016 (gener 2016). En aquest acte es va parlar dels 3 ajuts econòmics del STP i del Recull.	
4104 "Informes sobre projectes de desenvolupament local (Mentor)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Teixit Productiu	-	-	S'ha decidit malgrat la correcta valoració del recurs, eliminar-lo del Catàleg 2016 i redefinir-lo com a: Assessorament especialitzat en els àmbits de plans d'acció de polígons, estudis de viabilitat econòmica i projectes d'impacte econòmic; i elaboració de guies i pautes de criteris de supramunicipalitat en el cas del Barcelonès.	-
4126 "Ocupació als sistemes productius locals"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	-	-	S'ha treballat la simplificació i homogeneïtzació dels indicadors de l'activitat executada que es demana a les entitats locals.	16204
4111 "Integració sociolaboral de persones amb discapacitat (Adapta)"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	-	-	Atès el baix volum de demanda per part de les entitats locals en l'any 2014 i 2015, no s'oferirà en el Catàleg 2016	-
4128 "Optimització de la gestió de les polítiques de mercat de treball en l'àmbit supramunicipal"	Gerència de Serveis Promoció Econòmica i Ocupació	Servei de Mercat de Treball	-	-	Atès el baix volum de demanda per part de les entitats locals en l'any 2014 i 2015, no s'oferirà en el Catàleg 2016	-
4001 "Accions de foment de fires locals"	Gerència de Serveis de Comerç	Oficina de Mercats i Fires Locals	-	-	Aquest canvi no és aplicable donat que es considera una despesa no subvencionable en l'esperit dels ajuts de la Gerència.	-
-	Gerència de Serveis de Comerç	-	-	-	S'han revisat els formularis associats al conjunt de recursos oferts en el marc del Catàleg 2016, entre aquests el de la justificació.	-

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

4. IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE TERRITORI I SOSTENIBILITAT (ATS)

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

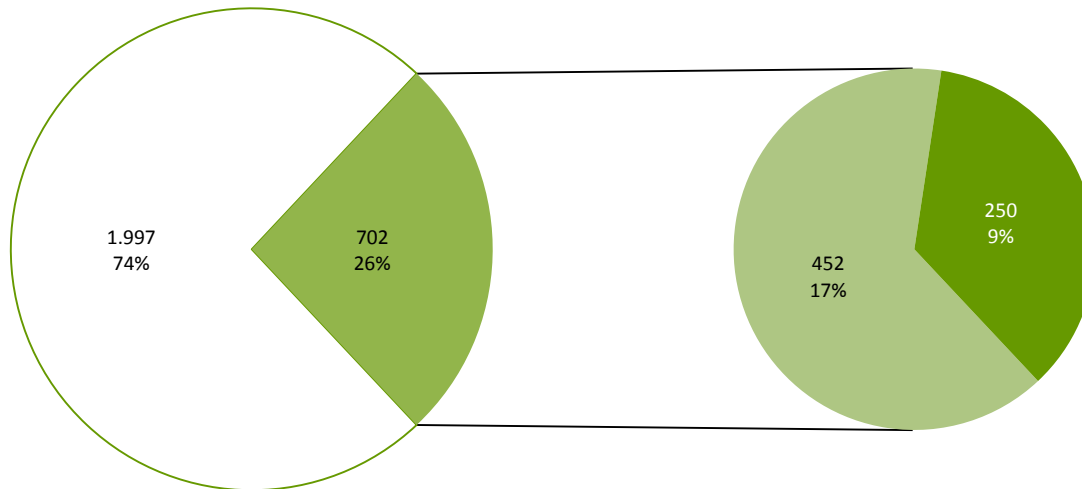
4.1 Univers d'anàlisi: enquestes enviades i respostes



Amb data 31-7-2015 s'havien enviat **702 enquestes de satisfacció** de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat per a un univers total de 2.699 assistències del Catàleg de serveis 2014. El 35,6% de les enquestes enviades van ser respostes pels ens locals (9% del total d'assistències).

Enviaments i respostes

□ No enviades ■ Enviades ■ No respostes ■ Respostes



Carta de serveis del
Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona

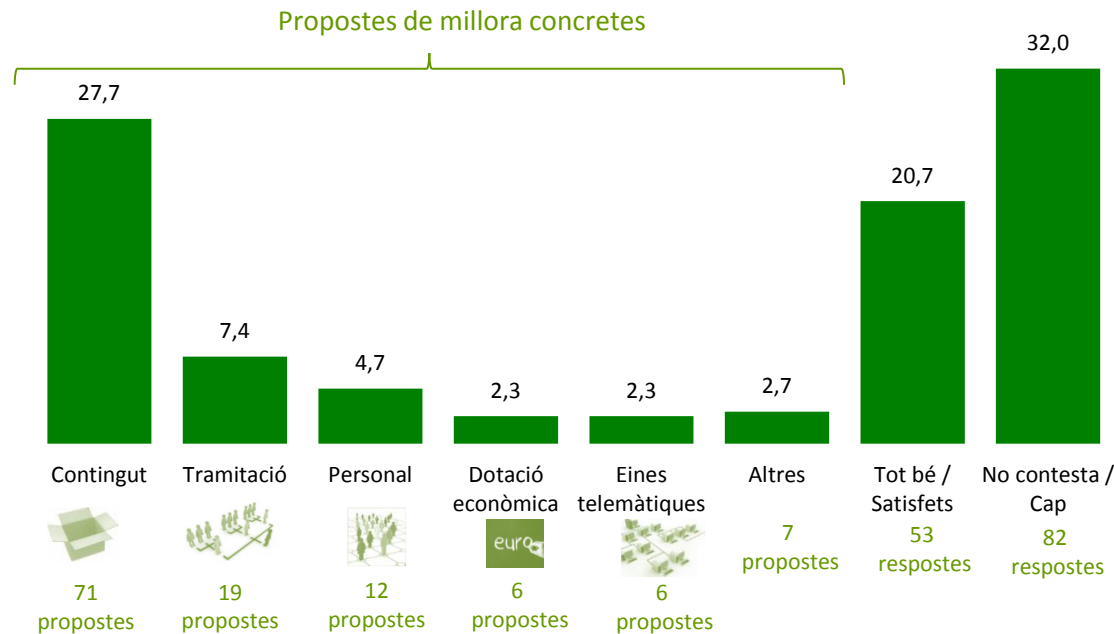


Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

4.1 Univers d'anàlisi: propostes de millora formulades a l'Àrea de Territori i Sostenibilitat



A partir de les respostes a les enquestes de satisfacció, es van codificar **256 propostes de millora**, de les quals més del 45% van ser propostes de millora concretes. Les més nombroses van correspondre al contingut del recurs.



Més del 52% dels ens locals no van fer cap proposta o bé van manifestar estar satisfets amb el recurs atorgat



4.2 Millores implementades per l'ATS

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)		GERÈNCIA / DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016			ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA		
4094	"Gestió de la informació geogràfica local"	Gerència de Serveis d'equipaments, Espai Públic i Patrimoni Arquitectònic	Oficina Tècnica de Cartografia i Sig Local		Desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma d'informació territorial SITMUN	S'ha programat el desenvolupament de noves aplicacions i utilitats del SITMUN tenint en compte les prioritats manifestades i compatibles amb les necessitats generals dels 267 ajuntaments usuaris del SITMUN, les possibilitats tecnològiques i els recursos disponibles.	Característiques d'execució	16101
4057	"Elaboració o actualització de la cartografia topogràfica urbana digital 3D = 1:1000"	Gerència de Serveis d'equipaments, Espai Públic i Patrimoni Arquitectònic	Oficina Tècnica de Cartografia i Sig Local		Ampliar l'àmbit cartografiat	Tenint en compte que la contractació i execució dels treballs requereixen més d'un any, s'ha definit un mecanisme de comunicació amb els tècnics municipals en un moment del procés que encara permeti recollir necessitats d'ampliació.	Abast actuació	16066
4019	"Anàlisi d'aigües"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental		Replantejar la metodologia de mostreig	Com a resposta a les propostes de millora en la metodologia del mostreig per les dificultats que representa, l'Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental es farà càrrec d'aquest.	Característiques d'execució; qualitat del producte; lliurables	16031
4194	"Serveis Locals d'Habitatge"	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'activitats		Ampliar la dotació pressupostària	De cara al Catàleg 2016 s'ha incrementat la dotació econòmica del recurs.	Major dotació	16213
					Agilitzar el procés administratiu	Durant el 2015 s'ha produït una millora organitzativa dirigida a la millora en la gestió dels recursos, al centralitzar tots els temes d'habitatge en una única unitat.	Conjunt de tràmits	



4.3 Millores descartades

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	MILLORES DESCARTADES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4057	"Elaboració o actualització de la cartografia topogràfica urbana digital 3D = 1:1000"	Gerència de Serveis d'equipaments, Espai Públic i Patrimoni Arquitectònic	Oficina Tècnica de Cartografia i Sig Local		Més acompanyament	Les propostes realitzades per a un assessorament més personalitzat aporten valor però no es poden satisfer totalment amb la dotació actual de recursos humans.	16066
4038	"Censos d'activitats i aplicació informàtica GIA"	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'Activitats		Vincular el cens d'activitats amb l'aplicació GIA	El cens d'activitats no és pot assumir per tots els municipis, no només per limitacions pressupostàries sinó per temes de gestió pel que afecta al seu seguiment i control.	16109
					Desenvolupament de noves funcionalitats a l'aplicació informàtica GIA	De cara al 2017 s'espera millorar informàticament l'aplicació GIA de forma alineada amb les propostes de noves funcionalitats realitzades pels ens locals.	
4031	"Avaluació del soroll"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental		Major rapidesa en la prestació del serveis	A finals del 2014 es van realitzar tot un conjunt de canvis administratius en la tramitació del recurs que han escurçat notablement els temps d'espera.	16032

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

4.4 Altres millores

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	ALTRES MILLORES			CODI RECURS 2016	
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI		
4194	"Serveis Locals d'Habitatge"	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats	Oficina d'activitats	-	-	Es treballarà per millorar i clarificar la distribució de temes per tal de donar una resposta més àgil a les consultes, qüestions i temes que es poden plantejar des dels ens locals.	16213
4180	"Promoció de mesures per a una gestió ambiental i econòmica sostenible dels recursos locals"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	-	-	S'ha redefinit el producte al Catàleg 2016 per facilitar la seva identificació per part dels ens usuaris.	16219
4179	"Promoció de mesures contra el canvi climàtic i per a l'eficiència energètica"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	-	-	S'ha redefinit el producte per facilitar la identificació de l'oferta 2016 per part dels ens usuaris.	16199
4005	"Activitats de sensibilització i educació ambiental"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica d'Educació i Participació Ambiental	-	-	S'ha escurçat el període de sol·licitud per adequar-lo al curs escolar i facilitar la planificació en la prestació del recurs.	16006
4140	"Plans de millora de la qualitat de l'aire"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica d'Avaluació i Gestió Ambiental	-	-	S'ha eliminat el recurs del Catàleg 2016 per baixa demanda /assoliment dels objectius assenyalats, permetent dedicar els recursos a altres productes.	-
4041	"Cessió de mesuradors de consum energètic"	Gerència de Serveis de Medi Ambient	Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i Sostenibilitat	-	-	S'ha eliminat el recurs del Catàleg 2016 per baixa demanda /assoliment dels objectius assenyalats, permetent dedicar els recursos a altres productes.	-
4055	"Elaboració d'informes i anàlisi i valoració dels espais lliures"	Gerència de Serveis d'Espais Naturals	Oficina Tècnica de Planificació i Anàlisi Territorial	-	-	Al 2015 es va treballar per millorar la documentació a annexar a la sol·licitud (de memòria a formulari). Pel Catàleg 2016 s'ha millorat el contingut del formulari en el sentit de major concreció d'algunes respostes.	16119
				-	-	Durant el 2016 el nombre d'habitants de l'ens peticionari forma part dels criteris de valoració de sol·licituds, amb un pes del 10%, amb la voluntat de prioritzar l'assistència als petits municipis amb població inferior als 1000 habitants.	

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

5. IMPACTE DE LES PROPOSTES EN ELS RECURSOS OFERTS PER L'ÀREA DE PRESIDÈNCIA (AP)

**Carta de serveis del
Catàleg**

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

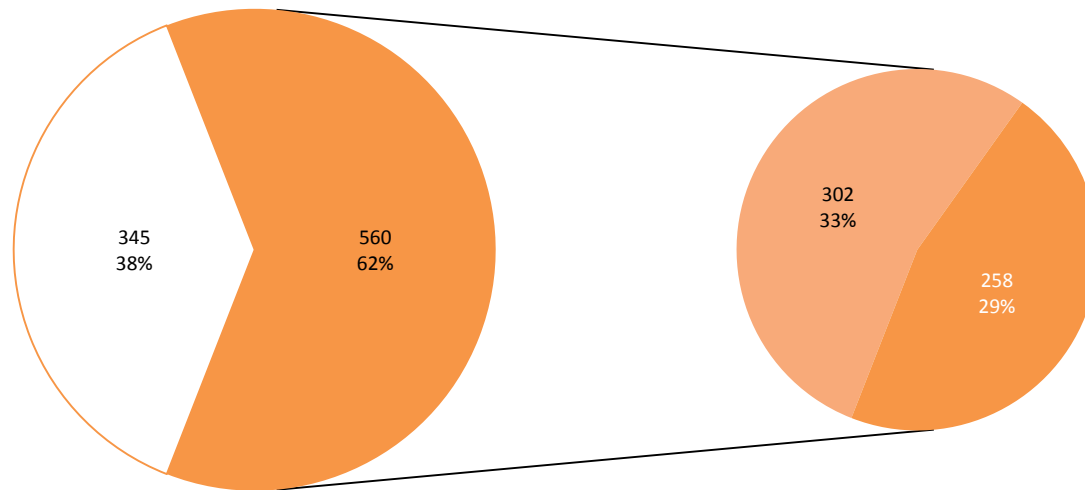
5.1 Univers d'anàlisi: enquestes enviades i respostes



Amb data 31-7-2015 s'havien enviat **560 enquestes de satisfacció** de l'Àrea de Presidència per a un univers total de 905 assistències del Catàleg de serveis 2014. Gairebé la meitat de les enquestes enviades van ser respostes pels ens locals (29% del total d'assistències).

Enviaments i respostes

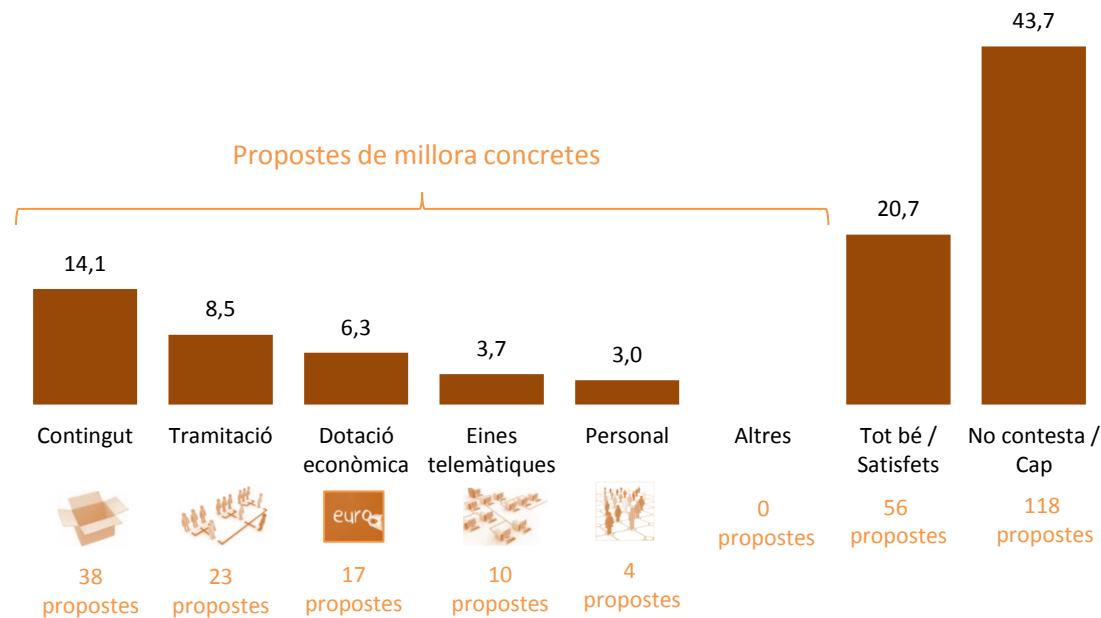
□ No enviades ■ Enviades ■ No respostes ■ Respostes



5.1 Univers d'anàlisi: propostes de millora formulades a l'Àrea de Presidència






A partir de les respostes a les enquestes de satisfacció, es van codificar **266 propostes de millora**, entre les quals una mica més d'una tercera part van ser propostes de millora concretes. Les més nombroses van correspondre al contingut del recurs.



Més d'un 64,4% dels ens locals no van fer cap proposta o bé van manifestar estar satisfets amb el recurs atorgat



5.2 Millores implementades per l'AP

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI / NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	PROPOSTES DE MILLORA IMPLEMENTADES AL CATÀLEG DE SERVEIS 2016				
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	IMPACTE DE LA MILLORA PROPOSADA	ÀMBIT D'IMPACTE DE LA MILLORA	CODI RECURS 2016
4121	"Millora de processos i optimització de la gestió de documents electrònics"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència a l'Organització Municipal		Emfatitzar en la necessitat de donar respostes als reptes de control documental en l'entorn electrònic	S'ha adaptat el recurs per apropar la prestació a les necessitats d'ajuntaments de menys de 1.000 habitants amb l'objectiu de sistematitzar i implementar la tramitació electrònica.	Adaptació a petits municipis	16142
4108	"Instrucció d'expedients disciplinaris"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència en Recursos Humans		Millorar la coordinació de tot el procés	D'acord amb les demandes dels ens locals, s'ha ampliat l'assistència tècnica en la instrucció d'expedients reservats sovint prèvia a la incoació d'expedients disciplinaris.	Diversitat actuacions	16125
4156	"Projecció internacional del territori"	Direcció de Relacions Internacionals	Direcció de Relacions Internacionals		Major pressupost i dotació per altres tipus de despesa	S'ha augmentat la dotació pressupostària destinada al recurs.	Major dotació	16123

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluació@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció d'expectatives i necessitats dels ens locals

5.4 Altres millores

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)		GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	ALTRES MILLORES			CODI RECURS 2016
				TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI	
4156	"Projecció internacional del territori"	Direcció de Relacions Internacionals	Direcció de Relacions Internacionals	-	-	S'ha fet un esforç per simplificar els formularis de sol·licitud i de justificació de l'oferta pel Catàleg 2016.	16123
4050	"Educació per al desenvolupament (EpD)"	Direcció de Relacions Internacionals	Oficina de Cooperació al Desenvolupament	-	-	Atesa la baixa valoració que han fet els ens locals en relació a la simplicitat administrativa d'aquest recurs, en el Catàleg 2016 s'han simplificat els models de sol·licitud i justificació i s'ha segmentat el recurs en dos: -Educació per al Desenvolupament, acotant l'oferta a un import màxim de sol·licitud de 10.000€ i simplificant els models de sol·licitud i de justificació. -Plans municipals de sensibilització, més orientat a municipis mitjans i grans. L'import màxim de sol·licitud per aquest recurs s'ha establert en 30.000€, a més els formularis de sol·licitud i justificació s'han simplificat.	16060 16176
-	-	Direcció de Relacions Internacionals	Direcció de Relacions Internacionals	-	-	S'ha optat per vincular una reunió de concertació a la sol·licitud del recurs "Informes per a la projecció internacional del territori" ofert per primer cop al Catàleg 2015, amb l'objectiu de permetre concretar la demanda de l'ens local i valorar si aquesta s'ajusta a les característiques de l'oferta.	16122
-	-	Direcció de Relacions Internacionals	Direcció de Relacions Internacionals	-	-	S'ha inclòs al Catàleg 2016 el recurs "Plans de projecció internacional", fins ara ofert fora del Catàleg de serveis, com a resposta a la voluntat que aquesta assistència estigui a disposició de tots els ens locals interessats d'acord amb el foment de concurrència competitiva. S'ha optat per vincular una reunió de concertació a la sol·licitud del recurs, amb l'objectiu de permetre concretar la demanda de l'ens local i valorar si aquesta s'ajusta a les característiques de l'oferta.	16164
4214	"Transparència i reutilització de la informació pública"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència a l'Organització Municipal	-	-	S'ha incorporat l'àmbit d'accés a la informació pública per donar resposta a les peticions que arriben dels ajuntaments per canals diferents a les enquestes. De cara al Catàleg 2016 s'ha introduït una millora per adequar millor el recurs a les necessitats de l'ajuntament i poder segmentar millor la demanda, entre aquells que han optat per la solució del portal de transparència i Consorci Administració Oberta de Catalunya, als que s'oferirà formació, i els ajuntaments que han optat per una solució diferent.	16229
4135	"Planificació, seguiment i avaluació de plans i programes locals"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència a l'Organització Municipal	-	-	S'ha afegit un nou projecte vinculat amb l'elaboració de Cartes de Serveis amb l'objectiu d'acompanyar els ajuntaments amb el compliment de la normativa.	16159

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència

Servei de Planificació i Avaluació

s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

RECURS CATÀLEG 2014 (CODI/NOM)	GERÈNCIA /DIRECCIÓ	UNITAT PRESTADORA	ALTRES MILLORES			CODI RECURS 2016	
			TEMÀTICA	PROPOSTA ENS LOCALS	CONCRECIÓ DE L'ANÀLISI		
4121	"Millora de processos i optimització de la gestió de documents electrònics"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència a l'Organització Municipal	-	-	S'ha modificat el termini de sol·licitud al ser un recurs de prestació mixta (recursos propis i externalització) a fi i efecte d'adaptar-se amb major anticipació als requeriments administratius vinculats a la contractació.	16142
4053	"Elaboració de la nòmina municipal en entorn web"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència en Recursos Humans	-	-	S'ha unificat el termini de sol·licitud.	16064
						S'ha millorat la definició del recurs per a que l'ens local pugui identificar millor les seves necessitats i el recurs que vol sol·licitar.	
4108	"Instrucció d'expedients disciplinaris"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Servei d'Assistència en Recursos Humans	-	-	D'acord amb les demandes dels ens locals, s'ha ampliat l'assistència tècnica en la via administrativa prèvia a la via judicial.	16022
4030	"Auditoria en l'administració de personal"	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina de Projectes Transversals i de Suport a la Gestió	-	-	S'ha modificat la denominació i contingut del recurs per adaptar-se millor a les necessitats dels Ajuntaments que no requereixen tant una auditoria sinó d'un assessorament en la correcta aplicació dels conceptes jurídicolaborals i de seguretat social de les nòmines municipals.	16020
-	-	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina de Projectes Transversals i de Suport a la Gestió	-	-	S'ha creat el recurs "Assistència tècnica en la gestió de personal i serveis municipals en petits municipis" de fins a 5.000 habitants per facilitar l'assistència personalitzada d'aquells ajuntaments que per la seva dimensió requereixin una visió integral de les seves necessitats i no el treball concret d'un recurs tancat.	16026
-	-	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local	Oficina de Projectes Transversals i de Suport a la Gestió	-	-	S'han reconvertit els recursos del Catàleg 2014 "Anàlisi de les competències i els serveis municipals", "Anàlisi estratègica de les plantilles de personal" i "Sistema d'informació integral per a la gestió dels recursos humans" en subproductes del recurs de nova creació pel 2016 anomenat "Consultoria per a la gestió estratègica dels ens locals".	16049

Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluacio@diba.cat



Diputació
Barcelona



Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals

Glossari

TEMÀTICA	ÀMBIT	DEFINICIÓ
Eines telemàtiques	Accés a la Informació	Propostes de millora de l'organització i disposició de la informació per tal de fer-la més accessible
	Funcionalitats tramitació electrònica	Propostes de millora de les eines i processos que es realitzen o es podrien realitzar telemàticament
	Altres eines telemàtiques	Altres propostes de la temàtica que no encaixen en cap dels àmbits anteriors
Dotació econòmica	Major dotació	Propostes d'ampliació de la dotació econòmica del recurs
	Gratuïtat	Propostes de gratuïtat del recurs
	Cofinançament	Propostes de reducció del percentatge de cofinançament del recurs
	Període pagament	Propostes de major rapidesa en el pagament o de canvi del moment de pagament
	Altres dotació econòmica	Altres propostes de la temàtica que no encaixen en cap dels àmbits anteriors
Tramitació	Sol·licitud	Propostes de simplificació del procés de sol·licitud, de modificació dels terminis de sol·licitud o d'altres aspectes relacionats amb aquest tràmit
	Resolució	Propostes de major rapidesa de comunicació de la concessió del recurs i de comunicació de les quantitats concedides
	Justificació	Propostes en relació als documents i terminis de la justificació, a la simplificació d'aquesta i a la seva flexibilitat
	Conjunt de tràmits	Propostes de simplificació del conjunt de tràmits, de reducció dels terminis i d'agilitat de la tramitació
	Calendari	Propostes de modificació del calendari dels diferents tràmits per ajustar-los millor a les necessitats dels ens locals
	Termini de lliurament	Propostes de millora del termini de lliurament dels informes o estudis
	Informació requerida	Demandes de simplificació de la informació que es demana als ens locals tant per la sol·licitud dels recursos com per la seva justificació
	Gestió del Catàleg	Propostes de canvi en la forma com es gestiona el Catàleg de serveis
	Signatura	Demandes d'ampliació de les persones que poden signar o de l'exempció de signatura en alguns casos concrets
	Altres tramitació	Altres propostes de la temàtica que no encaixen en cap dels àmbits anteriors



TEMÀTICA	ÀMBIT	DEFINICIÓ
Contingut	Nou recurs	Demandes de nous recursos per incloure al Catàleg
	Abast actuació	Propostes d'ampliació de la quantitat de material lliurat, d'informes realitzats o de conceptes subvencionables per a la mateixa actuació o recurs
	Característiques execució	Demandes de modificacions concretes en la prestació d'aquell recurs
	Diversitat /varietat actuacions	Propostes d'ampliació del ventall d'actuacions que inclou aquell recurs
	Durada /horari	Propostes de modificació dels horaris i/o de la durada de les actuacions del recurs
	Qualitat del recurs	Propostes de millora de la qualitat del recurs ofertat
	Nre. participants	Demanda d'eliminació o disminució del requisit d'un mínim de participants per realitzar l'actuació
	Adequació definició	Propostes de millora en l'ajust de la definició a la realitat de l'assistència que s'ofereix
	Participació ens local	Demandes de major participació de l'ens local en la prestació del recurs
	Lliurables	Propostes de millora dels informes que es lliuren o d'inclusió d'informes nous
	Difusió del recurs	Demandes de major difusió del recurs
	Continuïtat	Demandes de continuar prestant el recurs al llarg de l'any i cada any
	Adaptació a municipis petits	Demandes de major adaptació dels recursos als municipis petits
Altres contingut	Altres propostes de la temàtica que no encaixen en cap dels àmbits anteriors	
Personal	Contacte tècnic	Propostes relacionades amb la comunicació o contacte amb el referent tècnic
	Terminis designació	Demandes de reducció del temps de designació del tècnic del recurs
	Tipus de prestació	Propostes de modificació de la forma de prestació del recurs (externalitzada o per part del personal de la Diputació)
	Seguiment	Demandes de seguiment posterior a l'entrega de l'informe
	Competència professional	Demandes de millora de la competència dels professionals que han prestat el recurs
	Terminis de resposta	Demandes de major celeritat en la resposta a les demandes plantejades
	Altres personal	Altres propostes de la temàtica que no encaixen en cap dels àmbits anteriors
Altres	-	Altres propostes que no encaixen en cap de les temàtiques anteriors
Tot bé / satisfets	-	Expressions d'agraïment i satisfacció amb el recurs rebut
No contesta / Cap	-	Explicitació que no hi ha cap proposta o no resposta a la pregunta



Carta de serveis del Catàleg

Àrea de Presidència

Gabinet de la Presidència
Servei de Planificació i Avaluació
s.planif.avaluació@diba.cat



**Diputació
Barcelona**



**Sistema de detecció
d'expectatives i
necessitats dels ens
locals**