

Assistència en administració electrònica als ens locals

Carta de serveis



Diputació de Girona



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons Reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, restricció sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

1. Organització del servei

Des del Servei de **Noves Tecnologies (Àrea de Cultura, Noves Tecnologies, Esports i Educació) de la Diputació de Girona** es presta el servei d'assistència als ens locals en administració electrònica, amb l'objectiu de donar suport, assessorament tècnic i informació general en matèria d'administració electrònica al personal tècnic i als càrrecs electes d'aquests ens i d'oferir-los solucions tecnològiques en aquest àmbit.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els drets que tenen amb relació a aquests serveis i sobre els compromisos de qualitat a l'hora de prestar-los.

2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten es troben recollits al [Pla de Serveis](#) aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diferents recursos:

- Tecnològics: Aplicació informàtica amb el nom de *gestor d'administració electrònica*, amb funcionalitats de registre electrònic i de gestor d'expedients amb els mòduls i integracions necessaris per al procés de tramitació electrònica.
- Tècnics i materials:
 - Assessorament i acompanyament en la implantació del gestor d'administració electrònica a través d'un procés de transformació digital.
 - Assessorament general sobre administració electrònica.
 - Suport telefònic i telemàtic en l'ús de les eines d'administració electrònica.
 - Auditoria de grau de maduresa en administració electrònica.
 - Sessions de reforç per a la millora del grau de maduresa, tant individualitzades com obertes a tothom.
 - Sessions mitjançant grups de treball per a la participació en la creació i millora de nous serveis.
 - Manuals i articles per al bon ús de les eines d'administració electrònica.

3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
Donar resposta als dubtes i incidències de primer nivell en un termini màxim de 24 hores.	Incidències entrades vs incidències resoltes
Avaluar el grau de maduresa dels ajuntaments mensualment.	Indicador mensual ajuntaments

Iniciar accions semestralment per a la millora de l'autonomia i del grau de maduresa.	Nombre d'incidències per ajuntament (*)
Obtenir una valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció

(*) A partir d'aquest nombre es constata si les accions realitzades han donat resultat. No hi ha indicador del nombre d'accions perquè es considera que l'important són els resultats de les accions, no el nombre d'accions. Aquestes accions també afecten l'indicador mensual d'ajuntaments.

4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris del serveis d'assistència en administració electrònica als ens locals són els 198 ajuntaments de menys de 10.000 habitants, les entitats menors descentralitzades (EMD) de la demarcació de Girona i els 8 consells comarcals de la província (només s'assumeix el cost de manteniment de l'aplicació informàtica, tot i que s'estudia ampliar el servei).

Accés al servei: Cal aprovar l'adhesió pel Ple i adjuntar l'acord a la sol·licitud telemàtica (EACAT).

5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment s'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet.
- Es fa una sessió individualitzada per resoldre el problema que hagi ocasionat l'incompliment.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions formulades.

Els deures de l'usuari són

- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions.

7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta.

8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per rebre [suggeriments o queixes](#).

9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

Diputació de Girona > Àrea de Cultura, Noves Tecnologies, Esports i Educació > Servei de Noves Tecnologies > Oficina de Suport a l'Administració Electrònica

Gran Via Jaume I, 37 6a - 17001 Girona

Horari: de dilluns a divendres, de 8 a 15 h.

Pàgina web: Diputació de Girona - [Oficina de Suport a l'Administració Electrònica](#)

Enllaç: [Portal de suport \(JIRA\)](#)