



CURS EN LÍNIA

# Avaluació dels serveis públics a l'administració local

**Del 27 de setembre al 15 de novembre de 2021**

## Presentació

El concepte “servei públic”, indissolublement unit a les entitats locals, es troba en constant evolució per adaptar-se a la conjuntura socio-econòmica de cada moment. No hi ha cap ens local que no estigui presidit per la necessitat d'oferir serveis a la ciutadania amb la major rapidesa, eficiència i eficàcia.

La prestació d'aquests serveis ha de respectar, entre d'altres, els principis i criteris següents:

- Evitar duplicitats administratives.
- Millorar l'eficiència de la gestió pública.
- Respectar els principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.
- Incrementar la transparència dels serveis.
- Contribuir a la racionalització administrativa, generant estalvi net de recursos.

I per a això, cada entitat local ha de mesurar l'eficiència dels seus serveis, mitjançant procediments i eines eficaces, contrastades i estandarditzades.

Aquesta acció formativa pretén ser una guia pràctica de consulta dirigida als tècnics i tècniques, tramitadors i tramitadores que s'esforcen per garantir que els ciutadans rebin els serveis essencials amb la més alta qualitat, avaluant el rendiment i l'eficiència mitjançant la implementació i posada en marxa d'aquests sistemes d'avaluació.

# programa



## **TEMA 1.**

### **LA QUALITAT EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL. LA QUALITAT COM A ESTRATÈGIA DIRECTIVA**

1. El valor de la innovació en un entorn que canvia a ritme accelerat
2. La dimensió estratègica del govern local
3. Proposicions per a la gestió local innovadora

## **TEMA 2.**

### **QUALITAT NORMALITZADA EN L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. NORMA ISO 9001:2000**

1. Descripció del model de gestió de qualitat sota la sèrie de normes ISO-9000:2000
2. Manual de qualitat

## **TEMA 3.**

### **MODELS D'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ DE LES ENTITATS LOCALS. FONAMENTS DELS MODELS D'EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ**

1. Models de EFQM d'excel·lència
2. L'estructura del model
3. L'esquema lògic REDER
4. Aplicació de l'esquema lògic REDER
5. Criteris del model EFQM

**ANNEX I.** SOBRE LA FASE DE SENSIBILITZACIÓ/PREPARACIÓ

**ANNEX II.** SOBRE LA FASE DE DIAGNÒSTIC

**TEMA 4.**

**PLANS DE QUALITAT EN LA GESTIÓ DE LES ENTITATS LOCALS I AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ PÚBLICA LOCAL. EL PLA DE QUALITAT I LA SEVA MODERNITZACIÓ**

1. Introducció
2. Pla de Qualitat Total I
3. Pla de Qualitat Total II
4. Pla de Qualitat Total III. Fase d'avaluació del rendiment

**TEMA 5.**

**QUEIXES I SUGGERIMENTS EN L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. MARC NORMATIU CREAT PEL REIAL DECRET 951/2005**

1. Introducció
2. Resum dels aspectes més rellevants tractats en el capítol IV del Reial decret 951/2005
3. Gestió de queixes i suggeriments en l'Administració Pública

**ANNEX I.** PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS. DIRECTRIUS PER A LA SEVA POSADA EN MARXA

1. Creació de la Unitat de Queixes i Suggeriments
2. Comunicació
3. Gestió de les Queixes i Suggeriments
4. Contestació
5. Registre d'informació
6. Seguiment

**ANNEX II.** CODIFICACIÓ DE LES CAUSES DE LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

**TEMA 6.**

**PROCÉS D'AUTOAVALUACIÓ (CAF= COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK)**

1. Com organitzar el procés d'autoavaluació. El marc comú d'avaluació
2. El procés d'Autoavaluació
3. Com utilitzar els resultats d'autoavaluació. Directrius per a la millora de les organitzacions aplicant el model CAF.
4. Activitats després de l'autoavaluació i benchmarking

**TEMA 7.**

**CATÀLEG DE PROCEDIMENT I CARTES DE SERVEIS EN LES ENTITATS LOCALS**

1. Catàleg de procediments: Finalitat, Objectius i Exemples
2. Les cartes de serveis

**Durada**  
40 hores

**Metodologia**

La metodologia en línia o *e-learning* es duu a terme mitjançant la Plataforma *Moodle*, disponible les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana on es podran trobar els materials que componen l'acció formativa i documentació complementària com annexos, vídeos i presentacions. Es realitzarà un test d'avaluació per cada tema, i casos pràctics perquè l'alumne puguin comprovar el nivell de coneixements adquirits al llarg dels temes que componen el curs.

**Destinataris**

Personal tècnic i tramitadors/es de les administracions locals catalanes.

**Docent**

**Francisco Antonio Pollino Pedres.** És Llicenciat en Dret i funcionari de carrera de l'Administració General de l'Estat des de 1990. És, també, advocat col·legiat i procurador dels Tribunals (no exercent) i auditor mediambiental registrat, habilitat per l'Escola Castellana-Lleonesa d'Administració Pública com a formador en les àrees d'Igualtat, Legislació i Recursos Humans.

**Certificat**

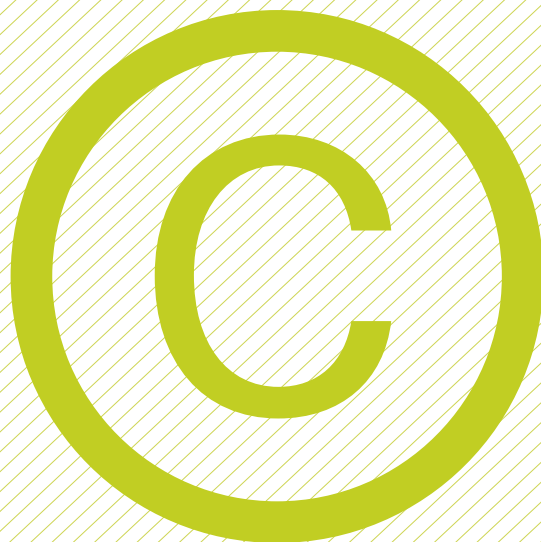
Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que superin el curs.

**Inscripcions**

El termini d'inscripció finalitza el dia **21 de setembre de 2021**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat.

Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds.

La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: [www.fmc.cat](http://www.fmc.cat).



**Organitza:**

Federació de Municipis de Catalunya

