



## PLA DE TREBALL 2023 | ATENCIÓ I SUPORT

ATENCIÓ I SUPORT (Informació, Assessoraments, Dinamització i espais, Suport tràmits digitals)		2023																			
RRHH	Pressupost	Calendari	Actuació	Tasca	Impacte	FASE			Estudi	Realització	Avaluació										
Mireia (25h) Manel (37,5h) Marta (37,5h) Manel A (20h) Núria (17,5h) John (9h)	147.958,00 €	Tot l'any	Atenció usuaris/es	1.700 Telefon 1.800 Correus 20 Presencial 25 Presencial territori 85 Videotrucada	Millorar els canals d'atenció i ser més eficients tant en les consultes com en les respostes																
		Tot l'any	Documentar accions	Editar 4 manuals interns	Millorar el servei i facilitar el coneixement i traspàs intern d'informació																
		Tot l'any	Crides de Voluntariat	130 Publicades	Núm. crides																
		Tot l'any	Millorar servei ofertes laborals	1.400 Publicades	Núm. ofertes																
					Establir 2 aliances	Millorar el servei															
		Tot l'any	Cessió espais	1.140 usos gratuïts	Espai de referència per les entitats. Núm. d'usos																
					75 usos pagament	Núm. usos cap de setmana															
		Tot l'any	Dinamització Casa	1 activitat FM la Clota	Complicitat amb el barri com equipament de referència i trobada																
					4 exposicions	Dinamitzar l'espai i ampliar serveis															
					1 activitat ambiental	Mantenir acció Barcelona + Sostenible															
		Tot l'any	Convocatòria gnal. Subvencions	Suport anual	Facilitació, suport i millora dels recursos																
		Tot l'any	Assessoraments	2.000 40 PdB 30 OTPB	Millora i generació de recursos																
		Tot l'any	Subvenció gnal. Ajuntament	Generar recursos	Suport més eficient per les entitats que es presenten a la convocatòria gnal.																
		Tot l'any		Nou model d'ajuts	Disposar d'una línia d'ajuts municipals per les entitats petites																
		Tot l'any	Suport tràmits digitals	100 suports	Punt d'atenció personalitzat que faciliti els tràmits digitals																
		Tot l'any	Mantenir i generar recursos de suport	4 Guies Assessorament	Actualització i núm GA noves																
					FAQ's,	Actualització i núm noves FAQ															
					Fixes	Núm. recursos bàsics d'interès															
					2 nous recursos	Ampliar recursos de suport															

**PLA DE TREBALL 2023 | CAPACITACIÓ ASSOCIATIVA I COMUNITÀRIA**

CAPACITACIÓ ASSOCIATIVA I COMUNITÀRIA (Formació, Acompanyaments, PdB, OTPC, Xarxa PPDC)		2023																				
RRHH	Pressupost	Calendari	Actuació	Tasca	Impacte	FASE			Estudi	Realització	Avaluació											
Olalla (30h) Barbara (37,5h) Miquel (37,5h) Ana R (37,5h) Xavi – Roberta (37,5h) Núria (20h)	205.511,00 €	Tot l'any	Acompanyaments comunitaris	1 Propi	Incorporar en el funcionament de les entitats la mirada comunitària en els seus projectes per reforçar l'arrelament en el territori																	
				2 PdB																		
		Tot l'any	Acompanyaments grupals	3 Propis	Guanyar eficiència i eficàcia en el suport i millora de les entitats a partir d'un treball conjunt, ja siguin d'un mateix sector o temàtica																	
				3 PdB																		
				Plantejar la incorporació al Balanç Comunitari	Incorporar entitats al Balanç Comunitari																	
		Tot l'any	Acompanyaments individuals	10 Propis	Suport personalitzat per millorar l'autonomia i les capacitats d'una entitat																	
				5 PdB																		
		Tot l'any	Enfortir aliances	CRAJ, aFFac, FAVB,	Ampliar complicitats amb altres agents que a partir de la seva expertesa puguem sumar coneixement i atenció a més entitats																	
		1r trimestre	CRM	Millora dels indicadors i recollida dades	Millorar la cultura organitzativa																	
		Tot l'any	Recursos PdB	2 PdB	Oferir recursos bàsics per a tècnics que millorin l'atenció de primera instància. Aplicable a altres equipaments i territoris																	
		Tot l'any	Estratègia difusió PdB	5 notícies	Visualitzar la feina feta i impulsar noves demandes																	
		Tot l'any	Formacions i tallers PdB	2 formacions i 1 tallers	Formacions i tallers que donen resposta a les necessitats detectades en els espais de coordinació estratègica d'alguns territoris																	
		1r semestre	Formacions Patrimoni	Elaboració continguts																		
		3r / 4t trimestre		Proves pilot Balanç Comunitari	Portar el projecte cap a les necessitats de les entitats																	
		Tot l'any	Formació trimestral	36 formacions	Augment del nombre de participants i interès per part de les entitats en formar-se																	
		Tot l'any	Formació a mida	15 formacions (IES, Federacions, ...)	Ampliar coneixement del fet associatiu i sentiment de pertinença																	
			Formacions transversals	formacions transversals PdB (per tècnics TJ o amb aliances -CRAJ, AFFAC, FCVS, FAVB)	Núm formacions realitzades																	
		Tot l'any	Enfortir xarxes	5 aliances: CRAJ, LaFede, OAR, Transversalitat, Interculturalitat, PPDC	Ampliar col·laboracions i treball en xarxa																	
		1r semestre	Governança formació	Desenvolupament inicial	Disposar d'un protocol de validació i participació																	
				Enquesta	Conèixer i actualitzar els interessos associatius en l'àmbit formatiu																	
Tot l'any	Programa lideratges	Desenvolupament	Millorar els lideratges assoc, facilitar renovacions de càrrecs de responsabilitat																			
Tot l'any	Edició publicacions	1 UP (feb, mai)	Núm descarregues																			
		1 DBA (nov)	Núm descarregues																			
		4 GA (feb a nov)	Núm descarregues																			
		80 Notícies	Núm visualitzacions																			
		6 notícies pròpies	Núm visualitzacions																			
		4 notícies PdB	Núm visualitzacions																			