



NÚRIA PARLON GIL

ALCALDESSA DE SANTA
COLOMA DE GRAMENET

L'any 2016 vam iniciar el projecte d'elaboració del 'Catàleg de Cartes de Serveis' per definir els compromisos que adoptàvem amb la ciutadania i les línies de millora que calia executar des de l'Ajuntament per millorar l'atenció als colomencs i a les colomenques. Llavors es van crear un total de 59 Cartes que es poden consultar al web municipal. Enguany arribem a una nova edició demostrant que és una eina fonamental per a la transparència, l'accés a la informació pública i el bon govern.

L'objectiu d'aquest document és informar a la ciutadania dels serveis que ofereix

l'administració local als veïns i a les veïnes, i definir les millores que calen realitzar d'acord amb les capacitats i potencialitats dels serveis municipals. Alhora serveix per retre comptes anualment del nivell de compromisos assolits i de les mesures correctores que cal prendre per millorar la gestió i l'atenció municipal a la ciutadania.

Ara, us presentem precisament la memòria 2019 amb la informació més rellevant i el grau de compliment de les Cartes de Serveis del darrer exercici, del què es va donar compte al Ple Municipal del passat 13 de juliol de 2020, amb els resultats dels 345 compromisos adoptats a les 59 Cartes de

PER UNA ADMINISTRACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA AL COSTAT DE LES PERSONES

Serveis en marxa. Cal destacar que el grau de compliment ha estat positiu, un 82% d'objectius aconseguits, gràcies a la feina constant, la professionalitat i la dedicació dels i de les professionals que treballen des de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet al servei de la ciutadania. Sense elles i ells aquest resultat no hauria estat possible!

Sabem que en aquest 2020 existeixen dificultats afegides, a causa de la pandèmia per la COVID-19, i que el compliment dels compromisos adoptats requerirà un esforç addicional que haurem de fer entre totes i tots. Malgrat les circumstàncies excepcionals que vivim, som conscients que caldrà seguir

treballant amb professionalitat i rigor, per a la millora de tots i cadascun dels serveis que ofereix l'Ajuntament, avançant-nos a les noves necessitats de Santa Coloma, i sobretot, fent costat a les persones a les quals està colpejant més aquesta malaurada crisi. Ara, més que mai, seguirem amb aquesta voluntat d'excel·lència en l'atenció a la ciutadania. Per oferir una administració al costat de les persones, prioritat ara i sempre!