

CARTA DE SERVEIS

GRAMEPARK, SA

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació del servei	5
2. Missió i valors.....	6
3. Serveis que es presten	6
4. Compromisos de qualitat.....	9
5. Condicions dels compromisos de qualitat	10
6. Canals de participació per millorar el servei	11
7. Canals de presentació de queixes i suggeriments	11
8. Normativa.....	11
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	12
10. Gestió de la Carta	15



1. Identificació del servei

Nom	Gramepark, SA
Equip responsable	Gemma Fernández Torrijos, gerent Antoni Suárez Pizarro, president
Adreça	Plaça d'en José Cámara de la Hoz s/n
Com arribar-hi	Metro: parada Can Peixauet, L9 Bus: codi parada 104230 Av. Generalitat – Roger de Llúria Línies : B14, M30, B20 B84
Horari (presencial / virtual)	D'octubre a maig: Dilluns i dijous: de 9.00 a 15.00 hores Dimarts i dimecres: de 9.00 a 18.00 hores Divendres: de 9.00 a 14.00 hores De juny a setembre i quinzenes de Setmana Santa i Nadal: Dilluns a dijous: de 9.00 a 15.00 hores Divendres: de 9.00 a 14.00 hores https://seu-e.cat/ca/web/gramepark/tramits-i-gestions
Telèfon	Tel. 933 924 745
Web	www.gramepark.cat
Adreça electrònica	informacio@gramepark.cat

2. Missió i valors

Gramepark és l'empresa municipal de Santa Coloma de Gramenet que treballa per la integració residencial i social a la ciutat.

Té dues missions fonamentals:

- 1) Fomentar l'accés i el manteniment de l'habitatge a tota la ciutadania , evitant exclusions socials i residencials, mitjançant tots els recursos disponibles.
- 2) Ser un referent al municipi en matèria de mobilitat i estacionament temporal, realitzant les actuacions necessàries que facilitin a la ciutadania un servei públic de qualitat.

L'equip treballa per millorar l'experiència de colomencs i colomenques a través d'una pluralitat de serveis. Per fer-ho, adopta una mirada interseccional que permet posar atenció a factors socioeconòmics, de gènere i ambientals.

Els nostres valors són l'orientació i l'assessorament a l'usuari/ària, la integració residencial i social, la col·laboració amb altres agents públics i privats, la transparència, el rigor, la qualitat i la confiança.

3. Serveis que es presten

3.1 Oficina Local d'Habitatge

3.1.1 Punt d'Informació d'Habitatge.

L'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet és un servei ofert per l'ajuntament al municipi que aglutina els serveis d'informació d'habitatge, tant aquells estrictament derivats dels Convenis amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i la seva gestió en el territori, com d'altres serveis especialitzats d'informació i suport a les persones de la ciutat.

L'OLH participa en espais de coordinació de la política d'habitatge, determinada pels òrgans de l'Ajuntament.

3.1.2 Borsa d'Habitatge de Lloguer

La Borsa d'Habitatge de Lloguer és un servei d'intermediació entre el/la propietari/ària i llogater/ra amb l'objectiu de facilitar i conjugar els interessos d'ambdós, realitzant les tasques oportunes per llogar l'habitatge amb la màxima solvència. És un servei públic i totalment gratuït que ofereix confiança, garanties i resolució d'incidències durant tota la vigència del contracte.

3.1.3 Habitatges de Protecció Oficial

Promoció, adjudicació i gestió dels habitatges amb protecció oficial com a un recurs d'allotjament i convivència per a famílies. Aquests habitatges estan dirigits a aquells sectors

perceptors de rendes mitges, així com els de rendes baixes, amb dificultats econòmiques i/o amb risc d'exclusió social.

3.1.4 Borsa d'habitatge social.

Servei de gestió d'habitatges propis o cedits per d'altres administracions i/o privats. Els serveis socials municipals adjudiquen a unitats familiars i/o persones que es troben en una situació greu d'exclusió residencial i amb una renda de lloguer social adequada als ingressos familiars.

La gestió d'aquest parc, cada vegada esdevé quelcom més rellevant en la gestió de l'empresa municipal i com a mesura per evitar l'exclusió residencial. Dins d'aquests habitatges socials, pren especial rellevància la gestió de l'encàrrec de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet del Conveni amb la SAREB.

Alguns dels habitatges els serveis socials municipals els destinen al programa d'habitatges compartits per tal d'oferir alternatives habitacionals adequades a cada necessitat temporal.

3.1.5 Registre de sol·licitants d'habitatge públic i altres gestions administratives del parc d'habitatge amb protecció oficial

Gestió, recepció i derivació a l'Agència de l'Habitatge de les sol·licituds d'inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge públic. El Registre és un instrument legal per aconseguir un ús eficient dels recursos públics i una gestió adequada del parc d'habitatges amb protecció oficial al municipi. La inscripció al Registre és un requisit necessari per a optar a l'adjudicació d'un habitatge públic

La OLH també atén, informe i vehicula diferents gestions administratives de la gestió del parc d'habitatges amb protecció oficial envers l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

3.1.6 Ajuts al pagament del lloguer

a) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos baixos o moderats. Aquestes prestacions les atorga l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i té per objectiu que els titulars d'un contracte de lloguer no destinin més del 40% dels seus ingressos a la renda de lloguer.

b) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per a l'accés a un habitatge de lloguer i per a fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin com a màxim 38 anys. Aquestes prestacions les atorga l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

c) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts a propietaris per mobilitzar el parc privat d'habitatges buits de Santa Coloma de Gramenet pel seu lloguer a un preu assequible.

3.1.7 Ajuts d'especial d'urgència

Gestió administrativa de les sol·licituds de les prestacions econòmiques d'especial urgència per a afrontar situacions d'emergència a l'àmbit de l'habitatge. La finalitat de les prestacions és possibilitar la permanència en l'habitatge de persones i famílies, per prevenir l'exclusió social que pot suposar la pèrdua de l'habitatge que constitueix la seva residència habitual i permanent.

3.1.8 Ajuts a la rehabilitació

Assessorament i suport tècnic per tal de facilitar el procés de sol·licitud d'ajuts a la rehabilitació d'habitatges i edificis, prioritzant l'habitabilitat i l'accessibilitat.

3.1.9 Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)

Servei adreçat a les persones que no poden fer front al pagament de la hipoteca o que preveuen que no ho podran fer. Aquest servei ofereix informació, assessorament i intermediació amb les entitats financeres per al manteniment de l'habitatge per part de la persona propietària i el seu nucli familiar.

Destinatari/àries: Tots/es els/les ciutadans/es que vulguin accedir a un habitatge de lloguer o de compra i als diferents programes de prestacions per a l'accés, manteniment i/o reforma.

Com sol·licitar el servei: A través dels diferents canals de contacte de l'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet.

3.1.10 PAE o Punt d'assessorament energètic i servei de lluita i prevenció contra la pobresa energètica.

Implementació de mesures de prevenció de la pobresa energètica a les llars de la ciutat i amb especial atenció a les persones vulnerables, així com a, la realització de propostes dirigides a millora de la gestió energètica de les llars de la ciutat i augmentar l'eficiència i la prevenció davant situacions de pobresa energètica a través de la coordinació amb altres serveis del territori.

3.2 Mobilitat

3.2.1 Aparcaments. Servei que ofereix estacionament a la ciutat des de tres opcions:

- a) Aparcament de rotació. Estacionament per un temps determinat que ofereixen quatre aparcaments ubicats a la zona centre i Fondo.

- b) Aparcament de lloguer. Estacionaments destinats a ciutadans/es que visquin o treballin a la ciutat i vulguin gaudir d'un estacionament en règim de lloguer.
- c) Aparcament en propietat o concessió administrativa o cessió de l'ús. Venda i transmissió de places d'aparcament en propietat i/o concessió administrativa.

3.2.2 Grua municipal i dipòsit de vehicles

Servei que es realitza des del Dipòsit municipal situat al carrer Lluís Companys, núm. 43 i obert les 24 hores, tot els dies de l'any, amb número de telèfon: 934 661 342.

És un servei en què es desenvolupen diferents tasques, la principal de les quals és la referent a les grues que vetllen pel correcte estacionament dels vehicles a la ciutat.

Altres tasques que realitzen són: l'atenció a la ciutadania, comunicació d'anomalies respecte del manteniment i la retirada de mobiliari de les vies urbanes, el primer auxili per a animals que abandonen al carrer i la gestió sobre robatoris de Bicing.

Totes aquestes tasques es fan sota la supervisió de la Policia Local.

3.2.3 Zona blava

Servei que té la seva seu al Dipòsit municipal i que s'encarrega de l'estacionament de vehicles a la via pública amb regulació horària. Ofereix una tasca d'atenció a la ciutadania i comunicació d'anomalies a les vies i el mobiliari de la ciutat, sempre amb la supervisió i amb la col·laboració de la Policia Local.

Destinatari/àries:	La ciutadania que viu i/o circula per la ciutat es pot beneficiar d'aquests serveis per facilitar la mobilitat, l'estacionament i control de l'ús correcte de les vies públiques.
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb Gramepark, SA.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.
2	<p>Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública.

3	<p>Promoure com a mínim la signatura de 40 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.
4	<p>Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.
5	<p>Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.
6	<p>Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública.
7	<p>Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments (física i en línia) de Gramepark, en un termini no superior a 15 dies.</p> <p>Línia de millora 1. Temps de prestació.</p>

5. Condicions dels compromisos de qualitat

5.1. Els compromisos o estàndards de qualitat declarats a l'apartat 4 es mantindran quan el servei es presta en les condicions de normalitat, sense perturbacions alienes que alterin el funcionament.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten el funcionament del servei de manera extraordinària, es podran suspendre un o alguns d'aquests compromisos mínims declarats, així com els drets directament derivats de la Carta. La suspensió serà temporal. Es mantindrà mentre dura la causa excepcional que la motiva i el temps estrictament necessari per remoure, si s'escau, els obstacles o afeccions que hagi ocasionat.

5.2. En situacions normals, quan no s'hagin assolit els compromisos, se seguirà el procediment següent:

- Es donarà comptes de les circumstàncies que han impossibilitat assolir els compromisos i es proposarà l'adopció de mesures que permetin assolir-los.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

Així mateix, els informes tècnics anuals d'avaluació dels compromisos facilitaran la següent informació: circumstàncies que han impossibilitat assolir els compromisos, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estaran disponibles al web municipal.

6. Canals de participació per millorar el servei

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben disponibles al Servei de Gramepark S.A.
- Escrits dirigits al Servei de Gramepark S.A.
- Opinions a través de les xarxes socials: <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>

7. Canals de presentació de queixes i suggeriments

Per presentar queixes, suggeriments, consultes i agraïments, les persones usuàries del serveis de Gramepark, S.A., poden utilitzar els canals següents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis de Gramepark:

https://seu-e.cat/ca/web/gramepark/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/12828740?p_auth=MFIEqeoQ

- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a les oficines de Gramepark, SA situades a la Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n.

8. Normativa

- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge
- Decret 75/2014, de 27 de maig del Pla per al dret a l'habitatge
- Decret Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial (HPO) de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels HPO.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
- Llei 16/2012, de 27 de desembre, per la qual s'adopten mesures tributàries dirigides a la consolidació de les finances públiques i a l'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme de Catalunya.
- Reial Decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla Estatal de fomento del lloguer d'habitatges, la rehabilitació dels edificis i la renovació urbanes 2013-2016. (articles 19 a 32 i 37 a 40), o el que el substitueixi.

- Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
- Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Real Decreto-ley 21/2018, de 14 de diciembre, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

9.1 Drets

- Conèixer la política de l'empresa, les accions i els valors corporatius de Gramepark, SA.
- Rebre un bon servei, seguint criteris de qualitat i rigor professional.
- Ser atès/sa amb respecte i honestedat.
- Rebre informació, assessorament i orientació sobre els continguts i les condicions per accedir als serveis de Gramepark, SA.
- Participació i inscripció a les convocatòries que ofereix Gramepark, SA.
- Presentació de suggeriments i queixes.
- Protecció de les dades de caràcter personal dels usuaris i usuàries.

➤ **Protecció de les dades de caràcter personal dels usuaris i usuàries:**

En l'exercici de les seves funcions i competències així com en la gestió dels tràmits i serveis municipals, Gramepark, SA tracta les dades personals (nom i cognoms, DNI, adreça postal o electrònica, dades familiars, dades bancàries, etc.) de totes aquelles persones que estableixin una relació amb l'organització o gaudeixin dels seus serveis.

Com a responsable i/o encarregat del tractament, Gramepark, SA ha de donar compliment a les obligacions que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Gramepark, SA tracta aquestes dades personals de manera lícita, lleial i transparent amb finalitats determinades, explícites, legítimes i garantint una seguretat adequada contra la seva pèrdua, destrucció o dany accidental (mitjançant l'aplicació de les mesures tècniques o organitzatives adequades).

Aquestes dades són adequades, pertinents i limitades (així com exactes) al que és necessari en relació amb les finalitats per les quals es tracten, essent conservades durant un període no superior al necessari.

La base jurídica del tractament és l'execució d'un contracte o aplicació de mesures contractuals, així com el compliment d'obligacions legals que li siguin aplicable a l'Entitat.

Les dades es conservaran durant el temps necessari per a complir amb la finalitat per la qual van ser recollides i per a determinar les possibles responsabilitats que es poguessin derivar de la citada finalitat i del tractament. No es produeixen transferències internacionals de les dades. Podrà exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i oblit, oposició, portabilitat i limitació dirigint-se a: [Tràmits i gestions - GRAMEPARK, SA](#), al correu electrònic del Delegat de Protecció de Dades dpd@gramepark.cat o presencialment a les Oficines de Gramepark, Plaça de José Camara de la Hoz S/N, 08923 Santa Coloma de Gramenet, Barcelona. També podrà interposar una reclamació a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT). Per a més informació, accedeixi en el següent enllaç: www.apdcat.cat

- Sol·licitud d'accés a la informació pública

➤ **Sol·licitud d'accés a la informació pública:**

El dret d'accés a la informació pública permet a qualsevol persona major de 16 anys obtenir informació elaborada o custodiada per Gramepark en l'exercici de les seves funcions. L'exercici d'aquest dret és gratuït i no requereix motivació.

En aplicació d'aquesta norma, Gramepark, SA ha elaborat un procediment per demanar i obtenir la informació. Abans d'iniciar la sol·licitud, es recomana comprovar que la informació desitjada no es trobi ja publicada, al Portal de Transparència o a la resta de la web municipal.

- **Marc normatiu:**

- **Llei 19/2014**, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- **Llei 39/2015**, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Llei 40/2015**, de règim jurídic del sector públic.
- **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)**, relatiu a la protecció de dades personals.
- **Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD)**.
- **Llei 37/2007**, sobre reutilització de la informació del sector públic.
- Altres normes sectorials aplicables.

- **Com cal presentar una sol·licitud d'accés a la informació pública:**

Per sol·licitar informació es disposa d'un tràmit concret en la [Seu Electrònica](#). O bé presencialment a les nostres oficines ubicades a la Plaça José Cámara de la Hoz, S/N, 08923 - Santa Coloma de Gramenet, i/o per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la identitat de la persona sol·licitant, d'acord amb la Llei 39/2015. Aquest requeriment de la Llei de transparència permet iniciar un procediment administratiu en els termes previstos per la legislació vigent, la qual cosa garanteix els drets de les persones sol·licitants pel que fa a control de terminis i la possibilitat d'interposició de recursos en cas de disconformitat; d'altra banda, requereix, segons disposa la Llei, que acreditin la seva identitat.

[Condicions de reutilització de la informació pública.](#)

Per fer la sol·licitud del certificat de les condicions de reutilització, es pot fer mitjançant instància genèrica:

[Sol·licitud de certificat de les condicions de reutilització](#)

- **Terminis:**

Gramepark ha de donar resposta a la sol·licitud d'accés en un **termini no superior a un mes**, a partir de la recepció de la sol·licitud.

En cas de no resoldre i notificar dins del termini d'un mes a comptar des del dia següent a la recepció de la sol·licitud formulada, la mateixa s'entendrà estimada llevat que una norma amb rang de llei estableixi expressament un efecte desestimatori, total o parcial, amb relació a una determinada informació segons l'establert a l'article 35.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Si ho justifica el volum o la complexitat de la informació, aquest termini **es pot prorrogar un màxim de mig mes**. La pròrroga i els seus motius s'han de comunicar a la persona sol·licitant abans del venciment del primer termini de resposta.

Si la sol·licitud és imprecisa, Gramepark ho comunicarà a la persona sol·licitant, atorgant-li un termini de, com a mínim, **10 dies per esmenar-la**.

- **Límits:**

El dret d'accés pot ser limitat quan la informació afecti:

- Protecció de dades personals, especialment protegides.
- Seguretat pública.
- Prevenció, investigació o sanció d'infraccions.
- Interessos econòmics o comercials.
- Confidencialitat o secret professional.
- Procediments en curs.
- Els drets dels menors d'edat.
- Altres límits previstos a l'article 21 de la Llei 19/2014.

- **Forma de lliurament de la informació**

La informació es lliurarà preferentment en **format electrònic**, sempre que sigui possible.

Es poden utilitzar altres formats quan:

- La persona sol·licitant ho demani.
- La naturalesa de la informació ho requereixi.
-

- **Vies de reclamació del dret d'accés a la informació pública:**

Contra els actes i omissions emesos en el present expedient, es pot formular reclamació directament a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet (<https://www.gramenet.cat/>) en cas de que la sol·licitud formulada afecti o versis sobre activitats realitzades en l'exercici de funcions públiques o sotmesos a tutela administrativa.

Contra els actes i omissions que afectin al dret d'accés a la informació pública poden ser objecte de recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes des de la comunicació de l'acte a interposar davant l'òrgan que l'ha dictat. <https://seu-e.cat/ca/web/gramepark/tramits-i-gestions>

Les resolucions expresses o presumptes en matèria d'accés a la informació pública i, si és el cas, les que resolguin el recurs de reposició poden ser objecte de reclamació gratuïta i voluntària davant la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (<https://www.gaip.cat/es/qui-som/que-es-la-gaip/contacte/index.html>) en el termini d'un mes a comptar des de la notificació de la resolució o des del moment en que ha finalitzat el termini per a resoldre, o des de la desestimació del recurs de reposició.

Es podrà presentar recurs contenciós-administratiu, tant contra la denegació o l'estimació parcial de la sol·licitud com contra la resolució del recurs de reposició i la resolució de la reclamació a la GAIP, en el cas de que siguin desfavorables.

- **Dades d'assistència i assessorament:**

Per rebre assistència i assessorament en el dret a la informació pública pot contactar amb nosaltres telefònicament al telèfon [933924745](tel:933924745) ext. 6

- **Estadístiques:**

Gramepark publicarà anualment les dades relatives a:

- Nombre de sol·licituds rebudes.
- Terminis de resolució.
- Tipologia de la informació sol·licitada.

[2024](#)

[2025](#)

9.2 Responsabilitats

- Presentació de les sol·licituds i documents necessaris per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Complir i acatar la normativa vigent relativa als serveis i programes sol·licitats.

10. Gestió de la Carta

10.1. Antecedents

L'any 2017, l'Ajuntament va aprovar un Catàleg de 58 Cartes de Serveis per donar compliment a la *Llei 19/2014 del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern*. En aquest Catàleg estava incorporada la Carta de Serveis de Gramepark, S.A..

Aquelles primeres Cartes es van actualitzar en diferents ocasions i, anualment, es va donar compte del compliment dels seus compromisos de qualitat.

L'aprovació de la nova *Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic, i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient*, va modificar alguns aspectes de la norma anterior.

Entre les modificacions més destacables figura el canvi de règim jurídic aplicable a les Cartes de Serveis. La nova Llei 5/2020 va substituir el caràcter reglamentari que fins ara tenien les Cartes de les administracions públiques catalanes per un caràcter estrictament informatiu.

D'acord amb això, aquesta Carta de Serveis ha sigut adaptada a aquest nou marc normatiu.

10.2 Aprovació

Les Cartes s'aproven per decret d'Alcaldia i l'inici de la seva vigència queda condicionat a la publicació del decret al DOPB. Posteriorment es publiquen al web de l'Ajuntament.

“Carta pendent d’aprovació per el departament corresponent de l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.”

10.3 Actualització

D’acord amb l’article 23.4 de la Llei 26/2010, les Cartes de Serveis s’han d’actualitzar, com a mínim, cada cinc anys. No obstant això, l’Ajuntament ho farà, preferentment, cada any per assegurar l’actualització de continguts de manera constant.

Si els canvis a introduir són de caràcter substancial, la Carta s’haurà de tornar a aprovar. Són canvis substancials els que afecten significativament: 1) l’oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, s’introduiran directament a les Cartes en el moment que es produeixin i es publicaran al web municipal.

10.4 Avaluació del compliment

Tot i que, per normativa, l’avaluació del compliment dels compromisos de la Carta s’ha de dur a terme cada dos anys, com a mínim, l’Ajuntament ho farà, preferentment, amb caràcter anual. Els resultats es publicaran al [web municipal](#) i a [Infogovern](#) durant el primer semestre de l’any posterior a l’any evaluable.

Podeu ampliar la informació de la gestió de les Cartes de Serveis fent clic [aquí](#).



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**