

CARTA DE SERVEIS

GESTIÓ PATRIMONIAL

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

| | |
|--|-----------|
| 1. Identificació..... | 5 |
| 2. Missió i valors..... | 6 |
| 4. Serveis | 6 |
| 4. Compromisos de qualitat..... | 8 |
| 5. Compensacions en cas d'incompliment | 9 |
| 6. Canals de participació | 9 |
| 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments | 10 |
| 8. Normativa..... | 10 |
| 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania | 11 |
| 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes | 12 |

1. Identificació

| | |
|--|---|
| Nom del servei | Servei de Compres i Gestió Patrimonial |
| Adscripció dins l'organigrama municipal | Direcció de serveis interns, innovació i universitats |
| Equip responsable | Ana Moreno Barranco, cap del Servei de Compres i Gestió Patrimonial Albert Barenys Miranda, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats |
| Adreça | Plaça de la Vila, 1 |
| Com arribar-hi | Amb transport privat Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca). Amb transport públic Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera a l'Ajuntament és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella). |
| Horari (presencial / virtual) | Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre). |
| Telèfon | Ajuntament: 934 624 000 Extensió Patrimoni: 2228 |
| Web / adreça electrònica | https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/inventari/ morenoba@gramenet.cat |

2. Missió i valors

La nostra missió principal és el manteniment i actualització del Registre Municipal de propietats de l'Ajuntament (immobles i vehicles) i les qüestions derivades de la seva gestió (arrendaments, assegurances, entre d'altres).

Els valors que inspiren el nostre treball són la qualitat, la satisfacció dels/de les usuaris/àries, el compromís del personal, la transparència, i el respecte al principi de bona administració i competència.

3. Serveis

3.1 Gestió de l'inventari

El servei s'encarrega de la gestió, manteniment i control centralitzat de l'inventari de béns i drets de la corporació, i ofereix suport i supervisió de la gestió descentralitzada que desenvolupen les diverses àrees funcionals de la corporació, encarregades de la incorporació i actualització dels béns a través de l'aplicació informàtica GPA.

| | |
|----------------------------|---|
| Destinatari/àries: | Ciutadania Administracions Públiques Diferents serveis de l'Ajuntament |
| Com sol·licitar el servei: | Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la cap del Servei morenoba@gramenet.cat GPA (Gestió del patrimoni) Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/informacio-economica/inventari/ |

3.2 Gestió d'habitatges i locals per a la prestació de serveis públics

El servei tramita els contractes d'arrendament o cessió d'habitatges i locals de titularitat pública o privada i gestiona el cobrament/pagament de les rendes de lloguer d'aquestes finques.

| | |
|--------------------|------------|
| Destinatari/àries: | Ciutadania |
|--------------------|------------|

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica presentada a l'OIAC
Mitjançant cita amb el/ la treballador/a social de la zona.

3.3 Cessió de locals municipals a entitats ciutadanes o a entitats privades sense ànim de lucre

El servei de Patrimoni s'encarrega de la gestió per a l'atorgament de les llicències d'ocupació i llicències d'ús, en el seu cas, prèvia signatura dels diferents convenis a càrrec dels serveis corresponents.

Destinatari/àries: Entitats ciutadanes/particulars
Entitats privades sense ànim de lucre
Serveis interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Usuaris/àries externs/es: Instància genèrica presentada a l'OIAC
Usuaris/àries interns/es: Correu electrònic a la Cap del Servei morenoba@gramenet.cat

3.4 Manteniment dels immobles

Es realitza la gestió amb les comunitats de propietaris/àries, per a la contribució al sosteniment de les despeses derivades del manteniment dels edificis, on s'ubiquen els immobles i els locals d'ús municipal.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica presentada a l'OIAC
D'ofici pel servei de Patrimoni

3.5 Tràfic jurídic de béns

Des del servei de Gestió del Patrimoni es porta a terme l'adquisició de béns immobles (excepte les expropiacions) per a qualsevol títol: cessions, donacions, compravendes, permutes, mutacions, etc.

Així mateix, el Servei s'encarrega de l'alienació i cessió de béns patrimonials; l'agrupació i la segregació de finques i l'alteració de la qualificació jurídica dels béns.

Igualment, es realitzen, si s'escau, tràmits davant les notaries, registres de la propietat, cadastre, agència tributària i es tramiten els expedients de recuperació d'ofici, en els supòsits d'ocupacions il·legals.

| | |
|----------------------------|--|
| Destinatari/àries: | Ciutadania Ajuntament Altres Administracions Públiques |
| Com sol·licitar el servei: | Instància genèrica presentada a l'OIAC D'ofici pel servei de Patrimoni Convenis i Acords entre Administracions |

4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat | |
|-------------------------|---|
| 1 | <p>Atendre les consultes de la ciutadania en un temps mig de 15 minuts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, amb un objectiu de 20 minuts. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu de 15 minuts. |
| 2 | <p>Iniciar els tràmits de resolució d'incidències (reparacions, intervencions i desperfectes) dels béns immobles gestionats pel servei, com a màxim en una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 3 | <p>Resoldre les consultes d'altres departaments sobre la titularitat i règim jurídic de finques i altres del patrimoni municipal, en el termini màxim d'una setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 4 | <p>Oferir a les persones usuàries internes i externes un servei valorat amb puntuació mitjana de 6 punts com a mínim.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 5 | <p>Emetre certificats sobre la titularitat i règim jurídic de les finques a petició d'altres serveis, en el termini màxim de 10 dies, en tots els casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. <p>Incorporat per l'any 2020 en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p> |

Els compromisos de qualitat es basen en l'atenció a les persones usuàries i a les seves demandes, queixes o necessitats, des del moment en què el Servei en té coneixement. El temps de resolució de les qüestions plantejades dependrà de cada cas en concret.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

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

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei garciage@gramenet.cat/ ramirezcj@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials:

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Per tot allò que faci referència al procediment administratiu, al règim local, a la matèria urbanística, a l'accés per mitjans electrònics, a la protecció de dades i a la transparència, el Servei de Compres i Gestió Patrimonial aplicarà allò que estableixi la normativa genèrica de referència.

Pel que fa a la normativa específica del Servei de Patrimoni, trobem:

8.1 Patrimoni municipal

- Reial decret 1373/2009, de 28 d'agost, pel qual s'aprova el reglament general de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.
- Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques.

- Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament del patrimoni dels ens locals.

8.2 Gestió patrimonial

- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi Civil de Catalunya, relatiu als drets reals.
- Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera llei del Codi Civil de Catalunya.
- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal.
- Reial decret de 24 de juliol de 1889, pel qual s'aprova el Codi Civil.

8.3 Comptabilitat

- Bases d'execució del pressupost de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordre HAP/1781/2013, de 20 de setembre, que aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- A utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- A rebre informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A la informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- A conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- A actuar mitjançant un/una representant amb els requisits establerts per la Llei.
- En els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- A formular al·legacions i a aportar documents.
- A ser escoltat/ada en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- A que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- A obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- A no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.

- A obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei
- De les persones interessades a que puguin presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Compliment per part de l'Ajuntament de les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals i, en tot cas, satisfer les rendes de lloguer en els terminis establerts.
- Mantenir un bon ús dels béns cedits així com dels elements comuns dels edificis en els quals s'ubiquen.
- Tenir bones relacions de convivència amb el veïnat dels immobles i mantenir en tot moment un comportament cívic i de col·laboració amb tots els agents implicats.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells 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, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

| Aprovació | | |
|-----------|--|----------------------|
| Fase | Aprovació inicial | Aprovació definitiva |
| 1a Fase | Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017 |

| Actualitzacions | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
| | Canvis introduïts | Aprovacions inicials | Aprovacions definitives |
| 1 | Apartat número 10 | Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019 |
| 2 | -Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos | Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020 |
| Propera actualització: segon semestre de 2020 | | | |

| Retiment de comptes | | | |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ple 03/04/2018 | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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