

# **CARTA DE SERVEIS**

# **GRAMEPARK, SA**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	8
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	9
<b>6. Canals de participació</b> .....	10
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	11
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	11

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Gramepark, SA
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
<b>Equip responsable</b>	Gerent (pendent de nomenament)  Francisco J. Roldán Barcelona, departament d'Habitatge  José Canosa Blanca, departament de Mobilitat
<b>Adreça</b>	Plaça d'en José Cámara de la Hoz s/n
<b>Com arribar-hi</b>	Metro: parada Can Peixauet, L9 Bus: codi parada 104230 Av. Generalitat – Roger de Llúria Línies : B14, M30, B20 B84
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	D'octubre a maig: Dilluns i dijous: de 8.30 a 15.00 hores Dimarts i dimecres: de 8.30 a 18.00 hores Divendres: de 8.30 a 14.00 hores  De juny a setembre i quinzenes de Setmana Santa i Nadal: Dilluns a dijous: de 8.30 a 15.00 hores Divendres: de 8.30 a 14.00 hores  Virtual: <a href="mailto:seuelectronica@gamepark.cat">seuelectronica@gamepark.cat</a>
<b>Telèfon</b>	Tel. 933 924 745
<b>Web</b>	<a href="http://www.gamepark.cat">www.gamepark.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:informacio@gamepark.cat">informacio@gamepark.cat</a>

## 2. Missió i valors

Gramepark, SA 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.

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**

#### **3.1 Oficina Local d'Habitatge**

##### **3.1.1 Borsa d'Habitatge de Lloguer**

La Borsa d'Habitatge de Lloguer és un servei d'intermediació entre el/la propietari/ària i l'inquilí/ina 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.

##### **3.1.2 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.

##### **3.1.3 Registre de sol·licitants d'habitatge públic**

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

##### **3.1.4 Ajuts al pagament del lloguer**

a) Gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per fer front al pagament del lloguer de les unitat 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.

##### **3.1.5 Ajuts d'urgència especial**

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.

### 3.1.6 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.

### 3.1.7 Ajuts al foment del lloguer del parc d'habitatge buit

Assessorament, suport tècnic i gestió administrativa de les sol·licituds d'ajuts per a propietaris que disposin d'un habitatge buit i el lloguin a un menor de 38 anys. Aquestes prestacions les atorga l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

### 3.1.8 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/s: 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.

### 3.1.9 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. 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/s: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		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<b>Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9	*	*
2	<b>Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>	100%	*	



3	<b>Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9	*	*
4	<b>Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 40 contractes.</li> <li>▪ Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019,</li> </ul>	43	*	*
5	<b>Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	7	*	*
6	<b>Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9	*	*
7	<b>Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9	*	*
8	<b>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.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>	9	*	*

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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 situacions semblants.
- 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

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. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora, Gramepark, SA disposa 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 de Gramepark: [seuelectronica@gramepark.cat](mailto:seuelectronica@gramepark.cat)
- 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

## 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 empresarial, 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.

### 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. 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 servei.

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 Gerent de Gramepark, 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
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

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 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de serveis, compromisos i normativa	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			



<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**