

CARTA DE SERVEIS

GRAMEPARK, SA

2023



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació.....	5
2. Missió i valors.....	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat.....	8
5. Compensacions en cas d'incompliment	9
6. Canals de participació	10
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	11

1. Identificació

Nom del servei	Gramepark, SA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Equip responsable	Gerent (pendent de nomenament) Francisco J. Roldán Barcelona, departament d'Habitatge José Canosa Blanca, departament de Mobilitat
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 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: seuelectronica@gramepark.cat
Telèfon	Tel. 933 924 745
Web	www.gramepark.cat
Adreça electrònica	informacio@gramepark.cat

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/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.

3.1.9 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/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	Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació a la qualitat dels serveis, amb un grau de satisfacció mig de 7 punts. - Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017
2	Tramitar un 95% mínim de les sol·licituds d'ajuts al pagament de lloguers. - Línia de millora 2. Quantitat de serveis. - Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017 - Retirat en sessió de ple del 26 de novembre de 2019
3	Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge, amb un grau de satisfacció mínim de 7 punts. Línia de millora 5. Informació pública.

	▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017
4	Promoure com a mínim la signatura de 50 contractes entre persones propietàries i inquilines, dins del programa Borsa d'Habitatge de Lloguer. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 40 contractes. ▪ Modificat l'objectiu anual de 40 a més de 50 contractes anuals en sessió de ple del 26 de novembre de 2019,
5	Atendre com a màxim en 15 minuts les persones usuàries. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017
6	Millorar l'accessibilitat de les instal·lacions, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017
7	Oferir informació clara, professional i rigorosa a les persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017
8	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. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de ple del 25 de setembre de 2017

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 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
- 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 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 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		



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



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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