

# **CARTA DE SERVEIS**

# **GESTIÓ URBANÍSTICA**

# **I HABITATGE**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canals de Participació .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>13</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Gestió Urbanística i Habitatge
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Equip responsable</b>	Rosario Cárdenas Verdugo, cap del Servei de Gestió Urbanística i Habitatge  Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Adreça</b>	Plaça Olimp, 3
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h, preferentment amb cita prèvia
<b>Telèfon</b>	934 624 045
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	GUH@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La nostra missió és la gestió de l'activitat urbanística, la renovació urbana i la política de sòl i habitatge, així com les qüestions derivades de la gestió corresponent, a través dels instruments legals disponibles.

Els nostres valors són: la implicació per millorar el servei prestat a la ciutadania, la disposició de donar resposta a les necessitats de les persones i la professionalitat, tot apostant per la qualitat del servei i la innovació.

## 3. Serveis

### 3.1 Gestió Urbanística

Des del Servei es porta a terme la gestió del planejament urbanístic que s'efectua mitjançant el sistema de reparcel·lació i el sistema d'expropiació.

- Sistema de reparcel·lació:
  - Aprovació dels estatuts de les Juntes de compensació.
  - Aprovació de projectes de reparcel·lació i bases per al cobrament de les quotes urbanístiques.
  
- Sistema d'expropiació:
  - Tramitació d'expedients d'expropiació forçosa.
  - Assessorament a l'empresa municipal Gramepark S.A en matèria d'expropiacions.
  - Redacció de convenis amb expropiats i pagaments.
  
- Adquisició de sòl per a ús públic com vials, zones verdes i equipaments.
  
- Tramitacions per aconseguir titularitats públiques de les finques qualificades com a zones verdes, en les finques que han esgotat l'edificabilitat prevista en el planejament.

Destinatari/àries: Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090.

Usuaris/àries Interns/es: a través de l'enviament d'un correu electrònic adreçat al Servei a [GUH@gramenet.cat](mailto:GUH@gramenet.cat) o al correu electrònic del personal del Servei.

### **3.2 Gestió del Pla Especial de Reforma Interior (PERI) Santa Coloma Vella II**

Aquest Pla Especial de Reforma Interior (PERI) té com a finalitat millorar l'estructura urbana del centre de Santa Coloma, mitjançant l'habilitació de noves connexions de vies urbanes, nous espais públics, comerç i aparcaments.

Aquest PERI va començar la seva tramitació per iniciativa privada a finals dels anys 90 i, per diferents circumstàncies, en l'actualitat, l'Ajuntament s'encarrega de la seva gestió, tramitació i impuls.

El Servei de Gestió Urbanística i Habitatge, juntament amb altres serveis municipals, assumeix tasques relacionades amb:

- Informes per a la tramitació de les modificacions del planejament urbanístic
- Modificacions del projecte de reparcel·lació i del repartiment de les despeses urbanístiques
- Canvis en la modalitat de la reparcel·lació (de compensació bàsica a cooperació)
- Tramitació de la concessió del subsòl
- Negociacions, acords i convenis amb les famílies afectades (famílies inicials i incorporades amb posterioritat), així com, amb els/les propietaris/àries majoritaris/àries dels terrenys

- Acords i tramitació d'expedients de reallotjament dels/ de les afectats/ades
- Valoració i liquidació de possibles indemnitzacions i/o permutes
- Tramitació de l'operació jurídica complementària
- Gestió d'ocupacions il·legals
- Liquidació de les quotes urbanístiques dels/ de les propietaris/àries
- Planificació i execució d'enderrocs
- Informació i atenció a altres interessats/des, i als grups i responsables municipals

Destinatari/àries: Afectats/ades pel PERI, Serveis Interns de l'Ajuntament i ciutadania

Com sol·licitar el servei: Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon del Servei 934 624 090.

Usuaris/àries Interns/es: a través de l'enviament d'un correu electrònic adreçat al Servei a [GUH@gramenet.cat](mailto:GUH@gramenet.cat) o al correu electrònic del personal del Servei.

### 3.2 Habitatge

Des del Servei es porten a terme tramitacions en matèria d'habitatge relacionades amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR), així com la recerca d'habitatges buits propietats d'entitats bancàries i els reallotjaments d'afectats urbanístics.

- Àrees de Conservació i Rehabilitació
  - Gestió i tramitació de convenis amb les comunitats de propietaris/àries incloses dins de l'àmbit.
  - Gestions de subvencions amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
  - Tramitació i cobrament de quotes de contribució.
  - Gestions amb el Registre de la propietat
- Reallotjaments

Es porten a terme els reallotjaments dels/ de les afectats/des urbanístics derivats de la gestió urbanística, reparcel·lacions i expropiacions
- Convenis relatius a l'Oficina Local d'Habitatge amb la Generalitat de Catalunya
- Acords de col·laboració relatius al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges d'aquest municipi

Destinatari/àries:	Ciutadania i Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090.  Usuaris/àries Interns/es: correu electrònic dirigit al Servei: GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

### 3.4 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR)

Juntament amb altres Serveis municipals (Obres Públiques i Gramepark), s'assumeixen tasques relacionades amb la tramitació i gestió de les anomenades Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR). Aquestes àrees són zones concretes de la ciutat en les qual l'Ajuntament intervé activament per afavorir la rehabilitació d'habitatges privats (façanes, cobertes, patis, condicions tèrmiques, espais comuns, etc. ).

Concretament, Gestió Urbanística i Habitatge contribueix en l'execució de les següents tasques:

- Recollida de dades, consultes i intermediació amb els/les propietaris/àries afectats/ades
- Gestions relacionades amb el Registre de la Propietat
- Aprovació de les ACR i de la seva gestió per part dels òrgans competents. Resolució d'al·legacions
- Elaboració de convenis i valoració de costos
- Aprovació de les bases reguladores de cobrament de quotes
- Gestió de cobrament de les quotes dels particulars
- Gestió de notificacions i assessorament als/les propietaris/àries
- Sol·licituds pels/per les interessats/ades d'ajuts públiques i sistemes de pagament
- Sol·licitud de subvencions per al projecte a l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- Participació en les Comissions de Seguiment de les ACR

Destinatari/àries:	Famílies afectades, ciutadania i serveis interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Usuaris/àries externs/es: a través de la presentació d'una instància genèrica presentada a l'Oficina d'Informació Atenció Ciutadana, Plaça de la Vila, 1. Demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090.  Usuaris/àries Interns/es: correu electrònic dirigit al Servei: GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

### 3.5 Gestió economicoadministrativa



La gestió econòmica de les despeses generades per la tramitació dels expedients de gestió urbanística es realitza des del Servei en coordinació amb els serveis econòmics.

Destinatari/àries:	Propietaris/àries amb drets urbanístics afectats i Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb el Servei

### 3.6 Valoracions i tramitacions

Valoracions dels béns, tant demaniais com patrimonials, per a la promoció, l'adquisició, la gestió i l'explotació dels serveis que es puguin establir, implantar i prestar.

Destinatari/àries:	Serveis Interns de l'Ajuntament
Com sol·licitar el serveis:	Correu electrònic dirigit al servei GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

### 3.7 Suport tècnic prestat als Serveis Interns de l'Ajuntament

Assessorament tècnic prestat als serveis interns de l'Ajuntament per a la gestió de l'inventari dels béns de la Corporació, segregació i agrupació de finques entre d'altres.

Igualment es dóna suport al Servei de Patrimoni Municipal per a les segregacions, agrupacions de finques en matèria de documentació gràfica relacionada, entre d'altres.

Destinatari/àries:	Serveis de Patrimoni de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Correu electrònic dirigit al Servei GUH@gramenet.cat o al correu electrònic del personal del Servei.

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Donar resposta al 95% de les queixes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li><li>▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.</li></ul>
2	<b>Concertar el 95% de les cites prèvies presencials en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes fora de vacances.</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><li>▪ Retirat en sessió del Ple del 26 novembre de 2019.</li></ul>
3	<b>Resoldre de mutu acord amb les persones afectades el 50% dels expedients d'expropiacions amb dret al realotjament.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li></ul>
4	<b>Col·laborar en la tramitació administrativa de 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
5	<b>Tramitar el cobrament, com a mínim, de 300 quotes de contribució que han de pagar les famílies afectades per les Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR).</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
6	<b>Tramitar administrativament els acords presos pels òrgans competents relacionats amb el PERI Santa Coloma Vella II, amb un objectiu mínim anual de 5 acords.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
7	<b>Proporcionar informació a les persones afectades del PERI Santa Coloma Vella II, mitjançant entrevistes personals i/o reunions informatives. No rebre més de 5 queixes per falta d'informació i/o atenció.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>

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 repetició de 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

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.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei: [GUH@gramenet.cat](mailto:GUH@gramenet.cat) o al correu electrònic del personal del Servei.
- 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 Ciutadana, 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/ajuntament/oiac/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**

### **8.1 Normativa sobre expropiació:**

- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.

### **8.2 Normativa sobre Urbanisme:**

- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Decret 80/2009 d'habitatges per a afectats urbanístics.

### **8.3 Normativa sobre la Llei hipotecària :**

- Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària aprovada pel Decret de 8 de febrer de 1946 i del text refós de la Llei de cadastre immobiliari, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març.

### **8.4 Dret d'habitatge:**

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a habitatge.
- Decret 80/2009 d'habitatges per a afectats urbanístics.

## **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**

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat dels expedients que li afectin.

- A ser assistits/des en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb el Servei.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats/des amb respecte i deferència per les autoritats i empleats/des públics/ques, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions del Servei.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin.

## 9.2 Responsabilitats

- Per a efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats/des a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els/Les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos/es els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils.

## 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 de Gestió Urbanística 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.

<b>Aprovació</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprovació inicial</b>	<b>Aprovació definitiva</b>
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
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 i normativa -Eliminació de correus personals -Revisió i ampliació de serveis i compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

<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)