

## CARTA DE SERVEIS DE GRAMEPARK, SA

Gramepark, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet constituïda l'any 1988. Té com a principals unitats de gestió l'Oficina Local d'Habitatge i el Departament de Mobilitat.

L'Oficina Local d'Habitatge s'encarrega de la gestió d'habitatge públic, la tramitació de sol·licituds d'ajuts als habitatges en lloguer o amb hipoteca, la gestió de la borsa d'habitatge de lloguer, el servei d'intermediació hipotecària i els diferents programes de rehabilitació d'edificis i d'habitatges.

El Departament de Mobilitat porta a terme la gestió del dipòsit municipal de vehicles, la grua municipal, els aparcaments de rotació, els aparcaments per a residents a la ciutat i el servei d'estacionament temporal de zona blava.

### 1. Identificació

Nom del servei	Gramepark, SA
Adscripció dins l'organigrama municipal	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Equip responsable	Oscar García Dávila, gerent oscargarcia@gramepark.cat  Francisco J. Roldán Barcelona Departament d'Habitatge frolدان@gramepark.cat  José Canosa Blanco Departament de Mobilitat canosajj@gramepark.cat
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, B30, 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: suggeriments@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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

### 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.

[Més informació](#)

### **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.

[Més informació](#)

### **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.

[Més informació](#)

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

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.

[Més informació](#)

### **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.

[Més informació](#)

### **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.

[Més informació](#)

### **3.1.7 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.

[Més informació](#)

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.

## 3.2 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.

[Més informació](#)

### 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.

[Més informació](#)

### 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.

[Més informació](#)

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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Obtenir un grau de satisfacció òptim en relació amb la qualitat dels serveis oferts.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	Mitjana de satisfacció 7 sobre 10.
Tramitar totes les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.	% de demandes tramitades sobre el total de demandes rebudes	≥ 95%.
Oferir assessorament jurídic en cas de possible pèrdua de l'habitatge (SIDH) amb un grau de satisfacció òptim.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries	≥ 7.
Promoure la signatura, com a mínim, de 40 contractes anuals de lloguer del programa de la Borsa d'Habitatge de Lloguer.	Nombre de contractes anuals de lloguer	≥ 40.
Atendre com a màxim en 15 minuts als/les ciutadans/anes	Temps d'espera dels ciutadans/anes	≤ 15 minuts.
Millorar l'accessibilitat i l'accés a les instal·lacions de Gramepark, SA.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb l'accessibilitat	≥ 7
Oferir informació clara, professional i rigorosa als/les usuaris/àries.	Grau de satisfacció dels/les usuaris/àries en relació amb la informació rebuda	≥ 7
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.	Temps de resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions	≤ 15 dies

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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 Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del 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 Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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: [suggeriments@gramepark.cat](mailto:suggeriments@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 específica del Servei

- 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.

## 9 Drets i deures 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:

### 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 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.

### Deures

- 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 Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:



- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Óscar García Dávila, gerent de Gramepark.