

CARTA DE SERVEI DE GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

El Servei de Gestió Urbanística i Habitatge desenvolupa la gestió i tramitació del planejament urbanístic municipal, aprovat en la fase d'execució urbanística per a la transformació de l'ús del sòl, així com la gestió de programes municipals de rehabilitació i habitatge.

1. Identificació

Nom del servei	Gestió Urbanística i Habitatge
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Rosario Cárdenas Verdugo, cap del Servei de Gestió Urbanística i Habitatge cardenasvc@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora de l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial: de dilluns a divendres de 9 a 14h, preferentment amb cita prèvia
Telèfon	934 624 045
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/gestio-urbanistica/
Adreça electrònica	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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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.

3.2. Habitatge

Des del Servei es portem 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

- Habitatges buits
 - Recerca d'habitatges desocupats d'entitats financeres per destinar-los a lloguer social.
 - Declaració d'habitatges desocupats.
- Reallotjaments

Es porten a terme els reallotjaments dels afectats urbanístics derivats de la gestió urbanística, reparcel·lacions i expropiacions

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

3.3. 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

3.4. Valoracions i tramitacions

Valoracions dels béns, tant demaniales 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 servei	Correu electrònic dirigit al servei GUH@gramenet.cat

3.5. Suport tècnic prestat als Serveis Interns de l'Ajuntament

Assessorament tècnic prestat als sistemes 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.

Destinataris/àries

Serveis de Patrimoni de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei

Correu electrònic dirigit al Servei GUH@gramenet.cat

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Donar resposta a les queixes i suggeriments, sempre que la petició sigui responsabilitat exclusiva del Servei, en un termini no superior a 30 dies.	% de respostes realitzades dins el termini establert	≥ 95 %
Concertar cites prèvies presencials per als usuaris que ho sol·licitin en un temps mig de 5 dies laborables, en períodes no vacacionals.	% de cites realitzades dins el termini	≥ 95%
Resoldre expedients d'expropiacions amb dret de real·lotjament amb mutu acord amb els afectats urbanístics.	% d'expedients d'expropiacions amb dret de real·lotjament finalitzat de mutu acord.	≥ 50%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el 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 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. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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
- Opinions a través de les xarxes socials

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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 específica del servei

Normativa sobre expropiació:

- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.

Normativa sobre Urbanisme:

- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 2/2008 de sòl, de 26 de juny.
- 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.

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.

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 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:

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 en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb el Servei.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, 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. Deures

- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
 - Les persones jurídiques
 - Les entitats sense personalitat jurídica
 - Els qui 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 els notaris i registradors de la propietat i mercantils.

10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal de data 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 Rosario Cárdenas Verdugo, la cap de Servei.