

GUIA DE RECURSOS Habitatge i pobresa energètica

de Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Taula Local d'Habitatge
i Pobresa Energètica



GUIA DE RECURSOS HABITATGE I POBRESA ENERGÈTICA

Coordinació

Taula Local d'Habitatge i Pobresa energètica
de Santa Coloma de Gramenet

Elaboració

Oficina tècnica Pla local per la inclusió social
Departament d'Avaluació de Programes
Àrea d'Educació, Drets socials, Infància, Joventut i Esports

Edició

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

Disseny gràfic i maquetació

Tactik. Consultoria i comunicació

Correcció lingüística

Centre de normalització lingüística L'Heura

Setembre de 2017

Presentació



La bombolla immobiliària, ja des dels seus inicis l'any 2008, i la consegüent crisi financera i econòmica tan intensa i prolongada van comportar per a moltes famílies que l'accés i el manteniment de l'habitatge es convertís en un dels problemes més greus.

Garantir el dret a l'habitatge de la ciutadania, i especialment a les persones que, fruit de la crisi, es troben en situació d'emergència i vulnerabilitat, és una de les principals prioritats del Govern municipal. Per posar en comú les necessitats i dificultats detectades, per fer propostes i trobar solucions vàrem crear la Taula Local d'Habitatge i Pobresa Energètica integrada pels agents clau en aquest àmbit del municipi.

La Guia que teniu a les mans és una iniciativa d'aquesta Taula i conté recursos d'interès sobre habitatge i pobresa energètica. Pretén ser una eina útil per a les persones que des dels diferents serveis i/o entitats atenen veïns i veïnes de la nostra ciutat que es poden trobar amb situacions de vulnerabilitat habitacional i pobresa energètica.



Índex

Títol	Pàgina
La Taula Local d'Habitatge i Pobresa Energètica (TLHPE)	6
Oficina Local d'Habitatge (OLH)	8
Serveis Socials Bàsics	17
Oficina Municipal d'Informació al consumidor (OMIC)	21
Àrea d'Urbanisme i Habitatge	23
Servei de Mediació i Convivència	27
Defensor de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	29
Plataforma d'Afectades per la Hipoteca i la Vivenda de Gramenet (PAHVG)	31
Creu Roja del Barcelonès Nord	36
Càritas Diocesana de Barcelona	38

La Taula Local d'Habitatge i Pobresa Energètica (TLHPE)

La Taula Local d'Habitatge i Pobresa Energètica (TLHPE) és un espai de treball en què es reuneixen els agents clau, tant del propi Ajuntament com del tercer sector social i altres administracions o organismes.

Les finalitats principals de la Taula són posar en comú les necessitats i els problemes detectats pels actors socials del municipi, millorar-ne la diagnosi, debatre i elaborar línies estratègiques de treball i generar propostes per trobar solucions integrals i efectives a les situacions de risc relacionades amb l'habitatge.

La Taula disposa d'una *Comissió Permanent* i diverses *Comissions de treball*:

- ◆ C. Seguiment de casos de risc de desnonament
- ◆ C. Seguiment de casos de Serveis Socials
- ◆ C. Seguiment d'Habitatge de Parc públic i Civisme
- ◆ C. Protocols i circuits
- ◆ C. Seguiment de la Llei 24/2015

Aquesta *Guia de recursos en habitatge i pobresa energètica* és fruit de la feina de la Comissió de Protocols i circuits.



A continuació es detalla la composició del Plenari de la TLHPE de Santa Coloma de Gramenet:

ENTITATS, ADMINISTRACIONS, ORGANISMES

Oficina Local d'Habitatge –
SIDH - Gramepark

Càritas Diocesana de Barcelona

Creu Roja del Barcelonès Nord

Plataforma d'Afectats/des per la
Hipoteca de Santa Coloma de G.

Aliança contra la pobresa energètica

Federació d'AAVV FAVGRAM

Defensor de la ciutadania
Santa Coloma de G.

Fundació Integramenet

Agència Catalana de l'Habitatge.
Generalitat C.

Col·legi de Procuradors dels Tribunals
de B.

Col·legi de l'Advocacia de B.

Secretaria Judicial Jutjats
Santa Coloma de G.

Mossos d'Esquadra. Generalitat de C.

CCOO del Barcelonès

UGT del Barcelonès

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

Àrea d'Alcaldia

Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi
ambient, Espai públic, Via pública,
Civisme i Seguretat ciutadana

- › Servei de Gestió urbanística i
Habitatge
 - › Servei de Seguretat ciutadana i
Ordre públic
-

Àrea d'Educació, Cultura, Drets
Socials, Infància, Joventut, Esports

- › Servei d'Atenció a la Infància i les
famílies
 - › Servei de Convivència
 - › Servei de Recursos
-

Àrea Interna, Promoció econòmica,
Comerç, Ocupació i Promoció de
ciutat

- › Servei de Compres i Gestió
patrimonial
-

Regidors/es dels Grups Municipals:

- › Gent d'Esquerres, ICV-EUIA-E
 - › Partit Socialista de Catalunya
(PSC)
 - › SOM Gramenet (SG-PA)
 - › Ciutadans (C's)
 - › Partit Popular (PP)
-

Oficina Local d'Habitatge (OLH)

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

L'Oficina Local d'Habitatge (OLH) és un servei a través del qual es desenvolupen les actuacions del Pla Local d'Habitatge i es dona resposta a les necessitats ciutadanes en matèria d'habitatge des d'una finestra única.

L'Oficina Local d'Habitatge (OLH) té com a objectius generals:

- ◆ El foment de l'accés assequible a l'habitatge
- ◆ La dinamització del mercat de lloguer
- ◆ L'optimització de l'ocupació del parc vacant
- ◆ La promoció del manteniment i la rehabilitació

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Servei d'informació de rehabilitació d'habitatges i edificis
2. Prestació per al pagament del lloguer
3. Xarxa de mediació per al lloguer social
4. Servei d'Intermediació pels Deutes a l'Habitatge (SIDH)
5. Registre de sol·licitants d'habitatges públics
6. Mesa de valoració per a l'adjudicació d'un habitatge per a situacions d'emergència
7. Adjudicació d'habitatges d'HPO (Parc públic)
8. Prestació econòmica d'urgència especial

1

SERVEI D'INFORMACIÓ DE REHABILITACIÓ D'HABITATGES I EDIFICIS

Descripció del recurs

Servei dirigit a impulsar les polítiques de manteniment i rehabilitació del parc d'habitatges i edificis per contribuir a millorar-ne l'estat. El servei s'encarrega d'informar, tramitar i gestionar els ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.

Es poden sol·licitar ajuts per actuacions en matèria de reformes estructurals, constructives i/o d'accessibilitat.

- ◆ Assessorament i informació a les comunitats de propietaris i propietàries per a tramitar els ajuts
- ◆ Gestió i seguiment de l'expedient d'ajuts
- ◆ Informació i assessorament al ciutadans i ciutadanes en matèria de rehabilitació
- ◆ Visites de final d'obra i justificació de l'actuació amb el/la tècnic/a

A qui va destinat?

A les juntes de propietaris i propietàries, a les agrupacions de juntes de propietaris/es i els propietaris/es únics d'edificis d'habitatges.

Quan es pot sol·licitar?

Quan es publiqui una convocatòria. Concurrencia competitiva

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

Descripció del recurs

Ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos baixos o moderats, a qui el cost de l'habitatge pot situar en risc d'exclusió social residencial.

L'Oficina Local d'Habitatge gestiona les sol·licituds que presenten els ciutadans i ciutadanes del municipi, així com el tràmit davant de la Generalitat d'aquestes demandes.

- ◆ Informació i assessorament de les condicions per a sol·licitar l'ajut
- ◆ Tramitació i gestió de l'expedient d'ajut
- ◆ Gestió dels requeriments
- ◆ Seguiment de l'expedient d'ajuts

A qui va destinat?

A persones que siguin titulars d'un contracte de lloguer. Persones que ja en van ser beneficiàries a la convocatòria anterior. Titulars de contractes de les borses de mediació. Beneficiàries de les prestacions econòmiques d'especial urgència.

Quan es pot sol·licitar?

Quan es publiqui una convocatòria. Concurrencia competitiva

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

Descripció del recurs

Programa de mediació en el mercat immobiliari que pretén augmentar l'oferta de lloguer a preus moderats i, al mateix temps, mobilitzar el parc de pisos desocupats.

El servei s'encarrega d'informar a propietaris/es i llogaters/es del procés que cal fer, fem visites, taxacions, contractes i resolucions.

Se'n fa seguiment durant els tres anys de duració del contracte mediant davant els casos de desperfectes o impagaments.

- ◆ Alta al Registre de Sol·licitants d'Habitatge i al Servei de la Borsa d'Habitatge de Lloguer
- ◆ Captació d'habitatges de particulars, mitjançant taxació i informació del servei
- ◆ Programació i visites a l'habitatge
- ◆ Contracte i mediació durant el període
- ◆ Resolució del contracte i liquidació de subministraments i comprovació de desperfectes

A qui va destinat?

A propietaris i propietàries que volen llogar els seus habitatges i a llogaters/es que busquen pis de lloguer.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

4

SERVEI D'INTERMEDIACIÓ PER DEUTES A L'HABITATGE (SIDH)

Descripció del recurs

Servei d'informació i assessorament adreçat a les famílies que no poden fer front al pagament de la renda de lloguer o els préstecs hipotecaris i es troben, per aquesta causa, en risc de perdre el seu domicili habitual.

L'objectiu principal és evitar els desnonaments provocats per la falta de pagament dels crèdits hipotecaris o rendes de lloguer, oferint-se com a mediador entre la família i l'entitat financera, per intentar trobar l'estratègia més vàlida per fer front al deute i evitar el desnonament.

- ◆ Informació a les persones usuàries sobre les condicions que han de complir per a tramitar el seu expedient
- ◆ Cites presencials amb les persones sol·licitants per recollir la documentació necessària per a l'assessorament i la mediació del seu expedient
- ◆ Alta de l'expedient en els serveis de mediació de OFIDEUTE o CÀRITAS
- ◆ Seguiment documental de l'expedient
- ◆ Informació a les persones usuàries de l'estat del seu expedient

A qui va destinat?

A persones o famílies amb deutes d'hipoteca o de lloguer. A persones consumidores que han detectat qualsevol clàusula abusiva en els seus contractes de préstec o crèdit hipotecari. A persones en situació de sobre endeutament per deutes.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

Descripció del recurs

És un registre públic, administratiu que permet a qualsevol ciutadà i ciutadana participar en els processos d'adjudicació d'habitatges públics sempre que es compleixin els requisits.

Les finalitats d'aquest registre són les de proporcionar informació sobre les necessitats reals i la distribució territorial d'habitatges amb protecció oficial, així com les de facilitar i agilitar els processos d'adjudicació i transmissió d'habitatges protegits, garantint la màxima transparència de tots els processos.

- ◆ Informació a l'usuari sobre el tràmit d'inscripció al Registre
- ◆ Cites presencials amb els sol·licitants. Moment en què es comproven les dades de la sol·licitud amb la documentació aportada
- ◆ Enviaments a l'Agència de l'habitatge de les sol·licituds recollides
- ◆ Informació a les persones usuàries de l'estat de la seva sol·licitud
- ◆ Recollir i enviar a l'Agència de l'habitatge les possibles modificacions, actualitzacions o baixes dels registre de sol·licitants

A qui va destinat?

A les persones que vulguin optar a la concessió d'un habitatge amb protecció oficial.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

6

MESA DE VALORACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ D'UN HABITATGE PER A SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

Descripció del recurs

Servei d'informació adreçat als ciutadans i ciutadanes que es vegin privats de l'habitatge o es trobin en risc de pèrdua per sentència judicial ferma o bé que hi hagi en la unitat de convivència persones en risc social.

La seva finalitat és informar sobre les condicions que s'han de complir i de la documentació que s'ha de portar per tal de tramitar la sol·licitud per a l'adjudicació d'un habitatge.

- ◆ Informació a l'usuari sobre el tràmit que cal fer
- ◆ Enviaments a l'Agència de l'habitatge de les sol·licituds recollides
- ◆ Seguiment amb els Serveis Socials Municipals de l'expedient
- ◆ Informació a les persones usuàries de l'estat de la seva sol·licitud
- ◆ Recollir i enviar a l'Agència de l'habitatge els possibles documents requerits

A qui va destinat?

A totes les persones que es trobin en situació d'emergència, de vulnerabilitat i pèrdua imminent de l'habitatge i tinguin una demanda interposada.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

ADJUDICACIÓ D'HABITATGES D'HPO (PARC PÚBLIC)

7

Descripció del recurs

Servei de l'Oficina Local d'Habitatge que s'encarrega de la gestió dels processos d'adjudicació d'habitatge públic, patrimoni de Gramepark, ja sigui en règim de lloguer o de venda.

Aquest servei té com a objectiu, respondre a la demanda actual d'habitatge públic a la ciutat

- ◆ Informació dels habitatges disponibles i dels passos que s'han de seguir per a l'adjudicació
- ◆ Processos d'adjudicació d'habitatge públic
- ◆ Seguiment de l'estat dels habitatges de parc públic
- ◆ Control dels problemes de convivència i conflictivitat als edificis

A qui va destinat?

A les persones que vulguin optar a la concessió d'un habitatge amb protecció oficial.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Dívendres de 8:30 a 14:00 h

Descripció del recurs

Ajuts a fons perdut adreçats a persones que tenen impagaments de la renda de lloguer o del préstec hipotecari que es poden trobar o no en un procés judicial.

L'Oficina Local Habitatge gestiona les sol·licituds que presenten els ciutadans i ciutadanes del municipi, amb l'objectiu que l'ajut permeti posar-se al dia els pagaments i puguin conservar l'habitatge.

- ◆ Informació i assessorament de les condicions per a sol·licitar l'ajut
- ◆ Tramitació i gestió de l'expedient d'ajut
- ◆ Gestió dels requeriments
- ◆ Seguiment de l'expedient d'ajuts

A qui va destinat?

A persones que es trobin en risc d'exclusió social residencial per deutes d'impagament de rendes de lloguer i quotes hipotecàries. Així com a persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment. Demanant cita.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**
Plaça d'en José Cámara de la Hoz
informacio@gramepark.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous de 8:30 a 15:00 h
Divendres de 8:30 a 14:00 h

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ / SERVEI

Breu descripció

Els Serveis Socials Bàsics s'adrecen a la ciutadania que es pot trobar amb alguna mena de necessitat social o en situacions de vulnerabilitat i dependència.

Ofereixen informació, orientació i assessorament sobre la situació individual i familiar que expressa la persona que acudeix al servei. Informen sobre recursos i prestacions disponibles. Diagnostiquen la situació social i elaboren un pla de treball per promoure millores en la situació familiar i social de la persona que acudeix al servei. Els Serveis Socials Bàsics s'estructuren en:

- ◆ Servei d'Atenció a la Infància i les Famílies: de què depenen els dos Departaments que agrupen els Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) dels districtes 1,2 i 6 i els districtes 3,4 i 5, l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) i el Departament de Gestió de Prestacions Socials.
- ◆ Departament d'Atenció a la vulnerabilitat en adults: atenen les persones grans, les que han estat valorades com a dependents i aquells adults en situació d' alt risc social. Gestiona els serveis d'ajut a domicili i els serveis de transport.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Primera atenció social i tractament (EBAS)
2. Gestió de prestacions socials
3. Atenció a persones en situació de dependència i adults vulnerables

1

PRIMERA ATENCIÓ SOCIAL I TRACTAMENT (EBAS)

Descripció del recurs

Els Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) realitzen una primera atenció social i tractament a les persones que ho necessitin. Ofereixen informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció i assessorament individualitzat, familiar o comunitari per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat i per a prevenir-les (Llei de serveis socials, art.6).

A qui va destinat?

Servei adreçat a tota la població.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment que sigui necessari.

Telèfon Atenció a les famílies: 93 462 40 77

Dades de contacte

EBAS 1, 2

Rbla. del Fondo, 13

Tel. **93 392 40 46**

EBAS 6

Bruc, 21

Tel. **93 462 40 85**

EBAS 3

Av. Puig Castellar, 16

Tel. **93 391 13 11**

EBAS 4

Llorenç Serra 50, local 3.

Tel. **93 462 40 88**

EBAS 5

Av. Generalitat, 112

Tel. **93 462 40 68**

Descripció del recurs

- ◆ Prestacions socials: el Departament de Gestió de Prestacions Socials gestiona prestacions de caràcter puntual destinades a pal·liar situacions de necessitat, d'urgència i bàsiques de subsistència. L'assignació d'aquest recurs es fa previ diagnòstic social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- ◆ Informe de Risc d'Exclusió Residencial (RER): Davant d'un avis de tall o suspensió dels subministraments d'aigua, llum i/o gas, els/ les professionals del Departament valoraran la possible situació de risc d'exclusió residencial de la unitat familiar, d'acord amb un criteri econòmic segons la legislació vigent (Llei 24/2015, del 29 de juliol). Si es compleixen els requisits establerts s'emetrà un informe de Risc d'Exclusió Residencial (RER) amb l'objectiu d'evitar el tall de subministraments bàsics.

A qui va destinat?

Ciutadans i ciutadanes que acudeixen als serveis socials i que presenten una situació de necessitat social en aquest àmbit i que compleixen les condicions recollides al Reglament Municipal de Prestacions Socials. Concretament, l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (RER) està adreçat a persones amb avisos d'acumulació de deute o de tall o suspensió de subministraments bàsics.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment que sigui necessari.

Telèfon Atenció a les famílies: 93 462 40 77

Dades de contacte

Departament de Gestió de Prestacions Socials
Av. Francesc Macià, 41
Tel. 93 462 40 00 ext. 3661

Horaris d'atenció

De 9 a 14 h

3

ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA I ADULTS VULNERABLES

Descripció del recurs

El Departament d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat en Adults atén les persones grans, que han estat valorades com a dependents i aquells adults en situació de risc social. Els serveis que gestiona són: el Servei d'Atenció Domiciliària (Ajuda a Domicili), el Servei de Transport adaptat i, pel que fa a l'habitatge.

- ◆ Servei d'arranjaments de l'habitatge: Reformes en domicilis particulars per a persones en situació de dependència, manca de mobilitat o amb necessitats específiques d'adaptabilitat del seu habitatge. L'objectiu és millorar les condicions de vida de les persones beneficiàries dins de la seva llar, fent arranjaments en matèries de seguretat, higiene i accessibilitat. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet ofereix aquest servei amb el suport de la Diputació de Barcelona.

A qui va destinat?

Persones en situació de dependència, amb mobilitat reduïda o amb necessitats específiques d'adaptabilitat del seu habitatge, empadronades al municipi.

Quan es pot sol·licitar?

Són els/les professionals del Departament els/les que detecten i valoren la necessitat i tramiten les sol·licituds quan hi ha una convocatòria/edició oberta.

Dades de contacte

Tel. **93 462 40 67**
Passeig Llorenç Serra, 50
dependencia@gramenet.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Oficina Municipal d'Informació als consumidors (OMIC)

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

L'Oficina Municipal d'Informació als consumidors (OMIC) pertany al Servei de Salut pública de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. A l'OMIC us informem sobre els vostres drets com a persones consumidores. També podem gestionar les vostres reclamacions, queixes i denúncies, i ajudar-vos a resoldre els vostres problemes quan compreu un producte o contracteu un servei.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Assessorament personalitzat gratuït en matèria d'habitatge i subministraments bàsics



1

ASSESSORAMENT PERSONALITZAT GRATUÏT EN MATÈRIA D'HABITATGE I SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

Descripció del recurs

L'OMIC presta un servei d'assessorament personal i gratuït a les persones consumidores mitjançant visita presencial amb tècnics/ques de consum o advocats/des especialitzats en Dret de Consum, prèvia cita concertada.

L'assessorament en matèria d'habitatge

- ◆ Compravenda d'habitatges
- ◆ Lloguer d'un habitatge
- ◆ Subministraments: aigua, electricitat, gas i telefonia

A qui va destinat?

A qualsevol persona que necessiti assessorament en matèria d'habitatge i subministraments bàsics

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment que sigui necessari.

Dades de contacte

Trucant a l'OIAC: **93 462 40 90**

A través del correu electrònic:

omic@gramenet.cat

A través d'un formulari a l'espai web de l'OMIC:

<http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/consum/guia-de-serveis-de-lomic-per-a-persones-consumidores/#c53534>

Horaris d'atenció

Assessor jurídic:

Dilluns, de 9:30h a 12h;

dimarts, de 15:30 a 18:30h

i divendres, de 9:30 a 13h

Tècnic/a:

Dimarts a dijous, de 9:30h a 12:45h.

Àrea d'Urbanisme i Habitatge, Medi Ambient, Ecologia, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

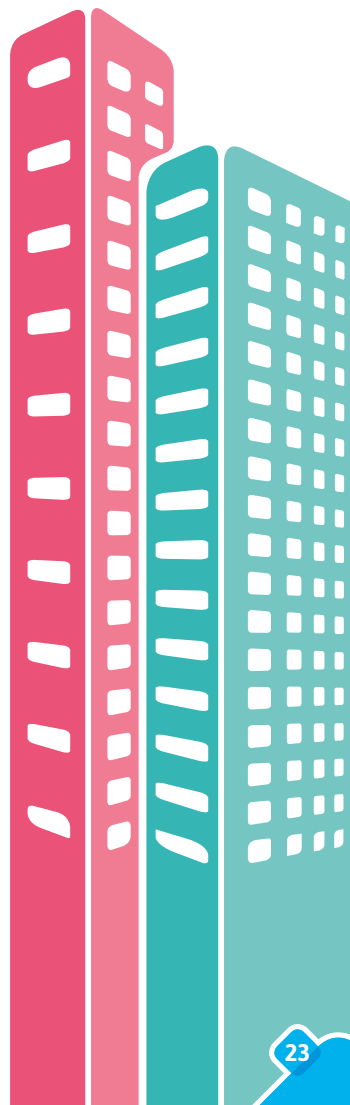
Breu descripció

L'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, Medi Ambient, Ecologia, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet comprèn els serveis de:

- ◆ Servei de Gestió urbanística i d'habitatge
- ◆ Servei d'Informació urbanística i Cadastre
- ◆ Servei de Disciplina Urbanística

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Servei de Gestió urbanística i d'habitatge. Projecte "Renovem els barris"
2. Servei d'Informació urbanística i cadastre. Informació urbanística
3. Servei de Disciplina urbanística. Inspecció de les condicions de l'habitatge



Descripció del recurs

L'objectiu d'aquest projecte és promoure la rehabilitació dels edificis d'habitatges privats mitjançant lideratge públic, emparant-se en la llei 8/2013 de rehabilitació, regeneració i renovació urbanes, amb accions adaptades a les condicions de l'edifici, com per exemple:

- ◆ Condicionament i pintura de façanes, cobertes i patis interiors
- ◆ Millora de la qualitat tèrmica dels habitatges

L'Ajuntament facilita totes les condicions necessàries-econòmiques i de projecte-perquè la comunitat de veïns i veïnes pugui pagar tranquil·lament la reforma i es faci amb plenes garanties. Per això, l'Ajuntament intervé de manera integral en tot el procés:

- ◆ És Mediator amb la comunitat de propietaris/es (perquè tots els veïns i veïnes es posin d'acord) i manté contacte durant tot el procés.
- ◆ Encarrega els projectes tècnics i encarrega l'obra, adjudica projectes tècnics i obres.
- ◆ Avança els pagaments i vetlla per la correcta execució de les obres.
- ◆ Ofereix facilitats de pagament al veïnat: 3 modalitats.

A qui va destinat?

A les comunitats de veïns i veïnes dels barris més afectats per les condicions socioeconòmiques adverses (Barris Fondo, Santa Rosa i Raval).

Quan es pot sol·licitar?

El servei es presta a iniciativa de l'Ajuntament i està subvencionat per l'AMB.

Dades de contacte

Plaça de l'Olimp, 3
Tel. 93 462 40 00
[http://www.gramenet.cat/temes/
territori/renovem-els-barris/](http://www.gramenet.cat/temes/territori/renovem-els-barris/)

Horaris d'atenció

Horari (presencial/virtual)
De 9 a 13h

Descripció del recurs

L'oferta de serveis es desplega en:

- ◆ Informació urbanística: Informació directa als ciutadans i ciutadanes del règim urbanístic dels solars i edificacions
- ◆ Atenció consultes: Atenció directa sobre les consultes relatives a l'admissibilitat urbanística d'activitats en un emplaçament concret.
- ◆ Emissió certificats urbanístics: Emissió certificats o informes com certificats de règim urbanístic, informes urbanístics d'activitats, certificats de legalitat, certificats d'antiguitat d'edificacions i altres similars.
- ◆ Còpies plànols urbanístics: Execució de còpies en paper o en format digital

A qui va destinat?

A qualsevol ciutadà o ciutadana del municipi que ho sol·liciti.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment en què sigui necessari.

Dades de contacte

Plaça de l'Olimp, 3
Tel. **93 462 40 00**
[http://www.gramenet.cat/per-temes/
territori/informaciourbanistica/](http://www.gramenet.cat/per-temes/territori/informaciourbanistica/)

Horaris d'atenció

Horari (presencial/virtual)
De 9 a 13h

Descripció del recurs

Les seves funcions davant de possibles situacions d'infrahabitatge, per manca de manteniment i conservació o ús inadequat són:

- ◆ Inspecció i informe sobre les condicions de l'habitatge referides a:
 - › Instal·lació elèctrica: si n'hi ha o no, si és segura o no
 - › Seguretat: Si hi ha risc o no per a les persones ocupants de l'habitatge i veïnatge
 - › Salubritat
 - › Subministraments bàsics
 - › Tancaments (finestres, portes)
- ◆ Requeriment al propietari/a de l'habitatge:
 - › Requeriments tècnics: reparacions, rehabilitacions...
 - › Requeriments documentals: situació de les persones ocupants
 - › L'incompliment dels requeriments dóna lloc a:
Sancions al propietari/a de l'habitatge i multes coercitives si no hi ha cap rectificació o restitució de les condicions d'habitabilitat, salubritat i seguretat.
- ◆ Derivació de les persones ocupants d'infrahabitatge a:
 - › Serveis Socials Bàsics (SSB)
 - › Entitat financera propietària de l'habitatge per iniciar negociació/pacte
- ◆ Col·laboració i seguiment amb: SSB, Servei de Mediació i Policia local

A qui va destinat?

A la ciutadania en general, comunitats de propietaris i propietàries, entitats i empreses.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment en què sigui necessari.

Dades de contacte

Plaça de l'Olimp, 3
Tel. 93 462 40 00

Horaris d'atenció

Dimarts i dijous
De 9 a 13h

Servei de Mediació i Convivència

Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

El Servei de Convivència treballa per a tots els ciutadans i ciutadanes de Santa Coloma, vetllant per garantir la igualtat de drets i deures, i intervenint a tota la ciutat, des d'una estratègia de proximitat, per tal de minvar les situacions que puguin esdevenir distorsionadores de la convivència.

Per desenvolupar la seva tasca, el Servei de Convivència compta, entre d'altres recursos, amb l'equip de mediació i suport a les comunitats de veïns i veïnes i la xarxa de transmissió de valors i missatges positius.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Equip de mediació i suport a les comunitats de veïns i veïnes



1

EQUIP DE MEDIACIÓ I SUPORT A LES COMUNITATS DE VEÏNS I VEÏNES

Descripció del recurs

L'Equip de mediació i suport a les comunitats de veïns i veïnes pertany al Servei de Convivència de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Està compost per personal especialitzat en la intervenció social i comunitària, que actua sobre qüestions de civisme i bon veïnatge, aplicant els instruments i les tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes, entre altres la mediació. Té com a trets distintius: l'eficàcia, la proximitat i la immediatesa. S'inicia el primer contacte amb la persona sol·licitant en un termini no superior a 48 h des que arriba la sol·licitud.

L'equip està conformat per professionals de la mediació, amb vocació de proximitat i transformació social a través de la gestió positiva de conflictes, que treballen 363 dies a l'any (matí i tarda-nit, i caps de setmana) per:

- ◆ Gestionar i/o ajudar a resoldre conflictes veïnals a través de la mediació i altres eines basades en el diàleg
- ◆ Promoure la convivència i el bon veïnatge
- ◆ Millorar la gestió, el civisme i la convivència a les comunitats de veïns i veïnes

A qui va destinat?

És un servei públic, d'accés universal i gratuït, adreçat a tota la població de Santa Coloma de Gramenet.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment que sigui necessari.

Dades de contacte

Servei de Convivència
serveideconvivencia@gramenet.cat
Tel. 93 462 40 55 – 462 40 84

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres
Matí: 9:00 a 14:30h

Dades de contacte

Oficines de l'Equip: Centre Cívic Fondo
C. Wagner, 19
Tel. 93 392 27 14
equipmediadors@gramenet.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres
Matí: de 10 a 14h
Tardes: de 16 a 22h

Defensor de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

El Defensor de la Ciutadania és una institució que actua amb independència i objectivitat, al servei dels ciutadans i ciutadanes de la ciutat. Té com a missió vetllar perquè en les actuacions de l'Administració municipal i els organismes que en depenen, es garanteixin tots els drets fonamentals i llibertats de la ciutadania.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Informació, orientació i assessorament a la ciutadania: consultes i queixes.



Descripció del recurs

- ◆ Consultes: Informació, orientació i assessorament
El Defensor de la Ciutadania oferirà informació, consell i assessorament davant de la consulta plantejada per qualsevol ciutadà o ciutadana, amb la finalitat d'adreçar-lo al departament, servei o recurs que correspongui.
- ◆ Queixes: Atenció, recepció i tràmit
El Defensor de la Ciutadania analitzarà tots els documents, sol·licituds, informes, instàncies o resolucions que acompanyin la queixa presentada i que s'hagin pogut derivar durant el procés previ a la sol·licitud d'entrevista amb el Defensor.

A qui va destinat?

És un servei públic, d'accés universal i gratuït, adreçat a tota la població de Santa Coloma de Gramenet.

Quan es pot sol·licitar?

El servei es pot sol·licitar en qualsevol moment que sigui necessari, en els horaris establerts.

Dades de contacte

Tel. **93 462 40 12**
Fax **93 466 00 67**
Plaça de la Vila, 1
defensor@gramenet.cat

Horaris d'atenció

De dilluns a divendres, de 9 a 14h.
Entrevistes amb el Defensor de la Ciutadania: Dimarts i dijous de 9 a 14h (cita prèvia).

En cas de dificultat amb aquests horaris es pot concertar una entrevista en l'horari de tarda o nit que el ciutadà o ciutadana disposi.

Plataforma d'Afectats per la Hipoteca i la Vivenda de Gramenet (PAHVG)

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

Moviment ciutadà assembleari de suport mutu, apoderament, lluita, atenció i assessorament en l'àmbit de l'habitatge, els subministraments bàsics i els problemes que se'n deriven per l'impagament. Els seus objectius són:

- ◆ Donar respostes a les necessitats de les famílies que tenen dificultats per pagar l'habitatge o bé ja es troben en un procés de desnonament, tant per hipoteca, lloguer o recuperació (ocupació) i siguin coneixedores dels seus drets en quant a la garantia de subministraments bàsics.
- ◆ Aconseguir canvis legals que donin resposta a la vulneració de drets fonamentals.
- ◆ Reivindicar els drets i els recursos disponibles a les administracions competents.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Assessorament a les famílies sobre habitatge i subministraments bàsics
2. Apoderament i suport mutu
3. Acompanyament a entitats bancàries, administracions i subministradores
4. Eines per tal que les famílies puguin defensar el seu cas

1

ASSESSORAMENT A LES FAMÍLIES SOBRE HABITATGE I SUBMINISTRAMENTS BÀSICS

Descripció del recurs

- ◆ Assemblea i assessorament col·lectiu setmanal
- ◆ Disposem d'eines jurídiques i documents útils al nostre web
- ◆ Realització de tallers en temes específics segons la necessitat

A qui va destinat?

A qualsevol persona interessada que acudeixi a la nostra assemblea

Quan es pot sol·licitar?

Quan les persones es trobin amb el problema o, preferiblement, quan el prevegin

Dades de contacte

C/ Sant Ramon, 51
pahvgremenet@gmail.com
Web:
<http://pahvgremenet.blogspot.com/>
Twitter:
[@PAHVGramenet](https://twitter.com/PAHVGramenet)
Facebook:
<https://esla.facebook.com/GramenetPAHV/>

Horaris d'atenció

Dilluns 18:30 a 21h
Reunió de Coordinació
Dijous 19h a 21h
Assemblea general / At. Afectades

Descripció del recurs

La PAHV-G és un espai de trobada, de suport mutu i de confiança, en el qual qualsevol persona podrà ajudar i ser ajudada. La PAHV-G no és una associació de consumidors/ es ni una entitat caritativa: és un moviment ciutadà per a la defensa i conquesta dels nostres drets.

- ◆ Intenem posar tots els recursos personals i materials a disposició de les persones afectades per formar-les i que preuguin consciència dels seus drets.

A qui va destinat?

A qualsevol persona interessada que acudeixi a la nostra assemblea

Quan es pot sol·licitar?

Quan es passin periòdicament per les nostres assemblees i mostrin interès i compromís

Dades de contacte

C/ Sant Ramon, 51
pahvgramenet@gmail.com
Web:
<http://pahvgramenet.blogspot.com/>
Twitter:
[@PAHVGramenet](https://twitter.com/PAHVGramenet)
Facebook:
<https://esla.facebook.com/GramenetPAHV/>

Horaris d'atenció

Dilluns 18:30 a 21h
Reunió de Coordinació
Dijous 19h a 21h
Assemblea general / At. Afectades

3

ACOMPANYAMENT A ENTITATS BANCÀRIES, ADMINISTRACIONS I SUBMINISTRADORES

Descripció del recurs

Donem recursos a les persones afectades perquè en primer lloc vagin a sol·licitar les seves peticions a les entitats corresponents. En segon lloc, si els resultats no han estat satisfactoris, li fem un acompanyament i, si tampoc ens fan cas, realitzem accions col·lectives.

A qui va destinat?

A qualsevol persona interessada que acudeixi a la nostra assemblea

Quan es pot sol·licitar?

Quan assisteixin periòdicament a les nostres assemblees i mostrin interès i compromís.

Dades de contacte

C/ Sant Ramon, 51
pahvgremenet@gmail.com
Web:
<http://pahvgremenet.blogspot.com/>
Twitter:
[@PAHVGramenet](https://twitter.com/PAHVGramenet)
Facebook:
<https://esla.facebook.com/GramenetPAHV/>

Horaris d'atenció

Dilluns 18:30 a 21h
Reunió de Coordinació
Dijous 19h a 21h
Assemblea general / At. Afectades

Descripció del recurs

- ◆ Assessorament col·lectiu setmanal
- ◆ Disposem d'eines jurídiques i documents útils al nostre web
- ◆ Realització de tallers en temes específics segons la necessitat
- ◆ Reivindicar els drets i els recursos disponibles a les administracions competents

A qui va destinat?

A qualsevol persona interessada que acudeixi a la nostra assemblea.

Quan es pot sol·licitar?

Quan la persona es trobi amb el problema o preferiblement quan el prevegi.

Dades de contacte

C/ Sant Ramon, 51
pahvgramenet@gmail.com
Web:
<http://pahvgramenet.blogspot.com/>
Twitter:
@PAHVGramenet
Facebook:
<https://esla.facebook.com/GramenetPAHV/>

Horaris d'atenció

Dilluns 18:30 a 21h
Reunió de Coordinació
Dijous 19h a 21h
Assemblea general / At. Afectades

Creu Roja del Barcelonès Nord

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

La Creu Roja, com a organització humanitària i d'acció voluntària arrelada a la societat, vol donar respostes integrals des d'una perspectiva de desenvolupament a les víctimes de desastres, emergències, problemes socials, de salut i mediambientals.

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Punt de suport a les famílies en situació de vulnerabilitat



Descripció del recurs

Des del Punt de Suport a les Famílies s'escolta, s'orienta, es diagnostica i es treballa amb les persones sol·licitants d'ajuts bàsics per aconseguir una millora integral de la seva situació. La finalitat és: Oferir un espai d'assessorament en temes d'economia domèstica i/o consum responsable dels subministraments, i donar suport a les famílies per poder pagar determinats subministraments i/o suport en el pagament de lloguer.

- ◆ Entrevistes individuals, seguiment i assessorament
- ◆ Activitats i tallers grupals
- ◆ Ajudes econòmiques per a subministraments i/o lloguer

A qui va destinat?

Famílies en situació de vulnerabilitat i amb necessitats socials específiques

Quan es pot sol·licitar?

La prestació es pot sol·licitar en qualsevol moment perquè no està subjecta a convocatòria.

Dades de contacte

Tel. **93 464 06 09**
Lluís Companys, 1
informacio.bcnord@creuroja.org
Web:
www.creurojabarcelonesnord.org

Horaris d'atenció

De dilluns a dijous
de 10 a 14h i de 15 a 17h
Divendres de 8 a 15h

Càritas Diocesana de Barcelona

PRESENTACIÓ DE L'ENTITAT / ORGANITZACIÓ

Breu descripció

Càritas és una entitat de l'Església catòlica sense ànim de lucre que té com a objectiu: promoure, orientar i coordinar l'acció social i caritativa de la diòcesi. La seva finalitat és: ajudar a la promoció humana i al desenvolupament integral de les persones, sensibilitzar la societat i promoure la justícia social.

A través dels diferents punts d'atenció, Càritas acull, escolta, orienta i acompanya les persones que s'adrecen amb una demanda d'ajuda.

L'atenció va més enllà de l'assistència immediata, cerca la promoció de la persona a partir de la seva participació activa, del reconeixement dels seus recursos i les seves potencialitats.

Des de l'àmbit de l'habitatge es treballa tant per enfortir i restablir els vincles i la xarxa social, laboral, familiar i comunitària de les persones en situació de "sense llar" com per evitar que més gent caigui en l'exclusió social residencial a causa de l'impagament de l'habitatge per manca de recursos econòmics o sobre endeutament

RECURSOS, SERVEIS, PROGRAMES QUE OFEREIX

1. Servei de mediació a l'habitatge

Descripció del recurs

L'objectiu del servei, prestat a través de l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), és evitar els desnonaments a través de la mediació amb les entitats financeres i els propietaris/es dels habitatges. És un servei de prevenció de l'exclusió residencial basat en la mediació i l'assessorament en els contractes, tant per a casos de propietat com de lloguer

A qui va destinat?

A qualsevol ciutadà o ciutadana que es trobi en aquesta situació.

Quan es pot sol·licitar?

En qualsevol moment que sigui necessari.

Dades de contacte

Tel. **93 392 47 45**

Plaça d'en Jose Camara de l'Hoz

informacio@gramepark.cat

Tel. Contacte entitat: **607 060 592**

Via Laietana, 5. Barcelona

Horaris d'atenció

Matins: dilluns a divendres de 9 a 14h

Tardes: dilluns i dimecres de 15 a 17h



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Taula Local d'Habitatge
i Pobresa Energètica