

# CARTA DE SERVEIS



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de  
Transparència



PEFC



## Gramepark, SA

Gramepark, SA és una empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma, constituïda l'any 1988.

Gestiona serveis relacionats amb l'accés a l'habitatge i amb la construcció, venda i concessió de places d'aparcament.

## Contacte

- ? Gramepark, SA
- 📍 Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n
- ☎ Telèfon: 933 924 745
- 🌐 [www.gramepark.cat](http://www.gramepark.cat)
- @ [informacio@gramepark.cat](mailto:informacio@gramepark.cat)  
[suggeriments@gramepark.cat](mailto:suggeriments@gramepark.cat)

## Missió

Fomentar l'accés a l'habitatge a tota la ciutadania, evitant exclusions socials i residencials, i ser referent al municipi en matèria de mobilitat i estacionament temporal.

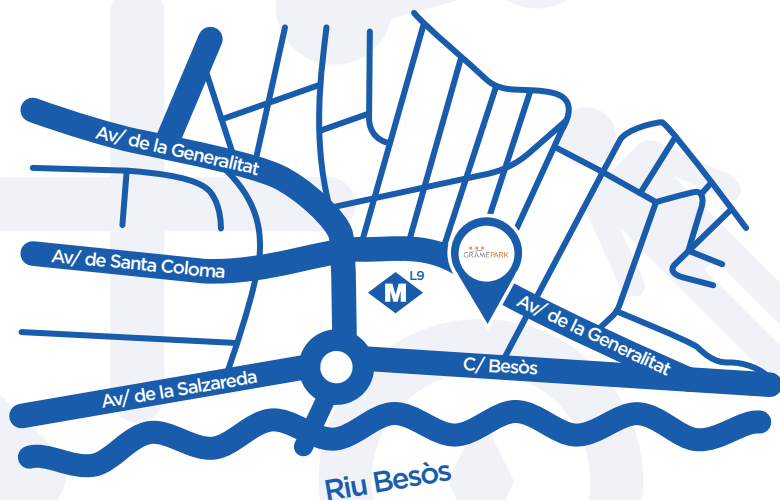


## Horari

- 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

## Com arribar?

- **Metro:** parada Can Peixauet, L9
- **Bus:** parada Av. Generalitat - Roger de Llúria
  - Línies : B14, B30, B20 B84



## Què ofereix?

### Oficina Local d'Habitatge

#### • Borsa d'Habitatge de Lloguer

Servei gratuït de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles inquilins.

Afaveix els lloguers amb garanties i ofereix resolució d'incidències durant la vigència dels contractes.

#### • Habitatges de Protecció Oficial

Promoció i adjudicació d'habitatges amb protecció oficial.

Són habitatges dirigits a sectors de rendes baixes i mitges, amb dificultats econòmiques i risc d'exclusió social.

#### • Registre de sol·licitants d'habitatge públic

La inscripció en aquest Registre és un requisit obligatori per a optar a l'adjudicació d'un habitatge amb protecció oficial.

Gramepark, SA s'encarrega de gestionar i derivar les sol·licituds a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Aquesta centralitza l'oferta de serveis en matèria d'habitatge.

#### • Ajuts al pagament del lloguer

Dirigits a famílies amb ingressos baixos o moderats.

Són atorgats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per a que els inquilins no destinin més del 40% dels seus ingressos a la renda de lloguer.

#### • Ajuts d'urgència especial

Prestacions econòmiques per fer front a situacions d'emergència i pèrdua de residència habitual i permanent.

- **Ajuts a la rehabilitació**

Assessorament i suport tècnic per presentar sol·licituds d'ajuts a la rehabilitació d'habitatges i edificis. Es prioritzen les reformes d'habitabilitat i accessibilitat.

- **Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge**

Adreçat a persones que no poden pagar una hipoteca. S'ofereix informació, assessorament i intermediació amb les entitats financeres perquè les famílies afectades puguin mantenir l'habitatge.

## **Aparcaments**

S'ofereixen estacionaments de tres tipus:

- a) **Aparcaments de rotació**

Estacionaments per un temps determinat. Ubicacions:

- Aparcament Vila, Plaça de la Vila
- Aparcament Rambla Sant Sebastià, Rambla Sant Sebastià entre Marina i San Silvestre.
- Aparcament Metro, Rambla del Fondo, 23 bis.
- Aparcament Mercat, carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 126.

- b) **Aparcaments de lloguer**

Per a persones que vulguin llogar un aparcament.

- c) **Aparcaments en propietat o concessió administrativa**

Per a persones que vulguin comprar un aparcament.

- **Grua municipal i Dipòsit de vehicles**

Aquest servei que es realitza des del Dipòsit municipal, carrer de Lluís Companys, núm. 43, obert les 24 hores, tot els dies de l'any. Telèfon: 934 661 342.

Vetlla pel correcte estacionament dels vehicles sota la supervisió de la Policia Local.

- **Zona blava**

Servei d'estacionaments de vehicles a la via pública amb regulació horària. Gestiona el Dipòsit municipal amb la col·laboració de la Policia Local.

### **Destinatari/àries de tots els serveis anteriors:**

Ciutadania que viu, treballa i circula per la ciutat, empreses i institucions.

### **Com sol·licitar els serveis anteriors?**

A través dels diferents canals de contacte amb Gramepark, SA.

## Compromisos de qualitat

- Obtenir un grau de satisfacció de 7 punts de mitjana en relació a la qualitat dels serveis prestats.
- Tramitar com a mínim el 95% de les sol·licituds d'ajuts per al pagament de lloguer.
- Aconseguir un mínim de 7 punts com a grau de satisfacció en l'assessorament jurídic en cas de pèrdua de l'habitatge.
- Promoure la signatura de 40 contractes de lloguers anuals, com a mínim.
- Atendre com a màxim en 15 minuts els/les usuaris/àries.
- Obtenir un grau de satisfacció de 7 punts, com a mínim, en relació a l'accessibilitat de les instal·lacions de Gramepark.
- Assolir com a mínim 7 punts de grau de satisfacció dels/les usuaris/àries sobre la informació rebuda.
- Donar resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions en un termini no superior a 15 dies.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## Com millorar el servei?

A través de:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció
- Escrits i comunicacions dirigides a Gramepark, SA
- Opinions a través de les xarxes socials.

## Queixes, suggeriments i agraïments

- Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments:  
[suggeriments@gramepark.cat](mailto:suggeriments@gramepark.cat)
- De forma presencial, a les oficines de Gramepark, SA.

## Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.  
Trobareu les versions complertes  
i permanentment actualitzades  
al web municipal:  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>