

OLH SANTA COLOMA DE GRAMENET

MEMÒRIA EXPLICATIVA 2022 I PREVISIÓ DE L'ACTIVITAT PER AL 2023



GRAMEPARK, SA

INDEX.

1

DADES GENERALS

- 1.1. *NOM DE L'ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DE QUÈ DEPÈN.*
- 1.2. *DATA DE L'APERTURA DE L'OFICINA.*
- 1.3. *ÀMBIT TERRITORIAL.*
- 1.4. *ORGANITZACIÓ DE L'OLH.*
- 1.5. *PERSONAL AMB EL QUÈ COMPTA L'OLH.*
- 1.6. *HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC.*
- 1.7. *DESPESES 2021.*

2

CATÀLEG DE SERVEIS

- 2.1. *SERVEIS EN FUNCIONAMENT.*
- 2.2. *MAPA DE PROCESSOS.*

3

PREVISIÓ D'ACTIVITAT PER AL 2022

- 3.1 *INFORMACIÓ, ASSESSORAMENT I REGISTRE.*
- 3.2 *REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HPO.*
- 3.3 *INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT DE DEUTES D'HABITATGE.*
- 3.4 *PROGRAMES SOCIALS D'HABITATGE.*
- 3.5 *PROGRAMES DE REHABILITACIÓ D'EDIFICIS I HABITATGES.*
- 3.6 *PROGRAMA DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL.*

1.DADES GENERALS

1.1 NOM DE L'ESTRUCTURA ORGANITZATIVA DE QUÈ DEPÈN.

L'Oficina Local d'Habitatge depèn de Gramepark S.A., empresa municipal d'aparcaments, d'habitatge i serveis.

1.2 DATA D'APERTURA DE L'OFICINA.

L'OLH va obrir com a servei integral d'habitatge l'any 2006 el carrer de Bruc núm. 21 de la ciutat.

Des del 5 de novembre de 2007 l'OLH, ofereix els serveis d'habitatge a la seva nova ubicació a la Plaça Jose Cámara de la Hoz s/n, on compta, d'entre d'altres, amb més espai d'atenció, més recursos i especialment amb l'aposta que fa l'empresa Gramepark, S.A. en oferir un únic espai integral i de qualitat dirigit a la ciutadania en matèria d'habitatge.

1.3 ÀMBIT TERRITORIAL.

L'OLH desenvolupa exclusivament la seva activitat al municipi de Santa Coloma de Gramenet, mantenint una relació estreta amb les oficines del Barcelonès Nord, com Badalona i/o Sant Adrià del Besòs, donat la proximitat territorial (un carrer fa de frontera entre municipis) i la mobilitat de ciutadans per qüestions laborals, formatives i/o personals.

DADES DEL MUNICIPI:

- MUNICIPI: SANTA COLOMA DE GRAMENET
- COMARCA: BARCELONÈS NORD
- POBLACIÓ: 119.289
- SUPERFÍCIE: 7,0 KM²
- DENSITAT: 17.041,29 HAB/KM²

1.4 ORGANITZACIÓ DE L'OLH.

Tot seguit s'especifica el contingut de cadascuna de les àrees i llocs de treball de l'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet.

La direcció s'ocupa de dirigir, coordinar i supervisar les tasques de totes les àrees i dels llocs de treball associats, amb la voluntat de garantir coherència a l'actuació global de l'estructura. Té una intervenció destacada en els processos de caràcter estratègic que ha de gestionar una OLH, com també en les relacions transversals de coordinació entre les diverses àrees de l'ajuntament o amb els agents externs implicats en l'habitatge.

L'àrea administrativa i d'atenció de l'OLH desenvolupa les gestions relacionades amb l'atenció d'usuaris dels serveis que presta, de la recollida de documentació i de les gestions relacionades amb l'expedient obert a l'usuari.

Els llocs de treballs de l'àrea administrativa està formada per 7 administratius/es a plena de dedicació.

1.5 PERSONAL AMB EL QUÈ COMPTA L'OLH.

Cap de departament d'habitatge. 1 lloc de treball fix.
Funcions: Responsable de l'Oficina Local d'Habitatge.
Dedicació: Plena dedicació.

Administrativa. 1 lloc de treball fix.
Funcions: Administrativa encarregada de la informació en matèria d'habitatge, del servei de mediació de deutes a l'habitatge (SIDH), la Mesa d'Emergència i dels ajuts d'especial urgència.
Dedicació: Plena dedicació.

Administrativa. 7 llocs de treball fix.

Funcions: Administrativa encarregada de la informació en matèria d'habitatge, del registre de documentació, del programa de prestacions al lloguer i del Registre de Sol·licitants d'HPO.

Dedicació: Plena de dedicació.

Administrativa. 1 lloc de treball fix.

Funcions: Administrativa encarregada de la informació en matèria d'habitatge, del programa d'intermediació en el lloguer (XMLLS) i dels ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.

Dedicació: Plena dedicació.



1.6 HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC.

L'Oficina Local d'Habitatge de Santa Coloma de Gramenet ofereix atenció presencial i telefònica durant tots els dies laborables.

Així mateix totes les persones que ho desitgem podem accedir, els set dies de la setmanes, les vint i quatre hores, a la nostra eines telemàtiques de tramitació i registre.



SEUELECTRONICA.GRAMEPARK.CAT

HORARI:

**Dilluns, dijous i divendres
de 9 a 14 hores**

**Dimarts i dimecres
de 9 a 18 hores**

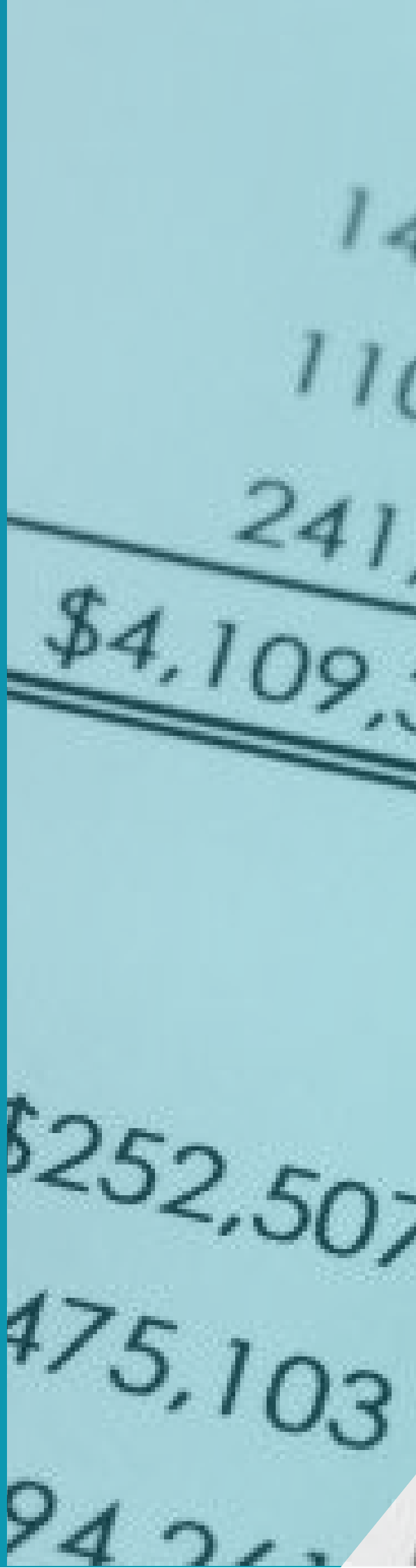
1.7 DESPESES 2022

Les despeses de personal previstes per l'any 2022 són:



390.221,71 €

Cost d'empresa del personal adscrit a l'OLH.



2. CATÀLEG DE SERVEIS

2.1 SERVEIS EN FUNCIONAMENT.

Finestreta única.

Des de l'OLH donem informació, assessorament i orientació en temes relacionats amb les polítiques públiques d'habitatge; habitatge protegit, rehabilitació, intermediació en el lloguer, gestió d'ajuts, etc.

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. Així com per a poder optar a l'adjudicació d'un habitatge públic.

Xarxa de Mediació pel Lloguer Social.

Servei d'intermediació entre el propietari i l'inquilí amb l'objectiu de facilitar i conjugar els interessos d'ambdós, realitzant les tasques per llogar l'habitatge amb les màximes garanties. És un servei públic i totalment gratuït que ofereix confiança, garanties i resolució d'incidències durant tota la vigència del contracte.

Tramitació d'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.

Tramitació d'ajuts al pagament de deutes de lloguer o hipoteca.

Gestió administrativa de les sol·licituds de les prestacions econòmiques de 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 famílies, per prevenir l'exclusió social que pot suposar la pèrdua de l'habitatge que constitueix la seva residència habitual i permanent.

Tramitació d'ajuts a la rehabilitació d'un edifici i/o un habitatge.

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, l'accessibilitat i l'eficiència energètica.

Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques.

Des de l'OLH informen, assessorem i tramitem les sol·licituds a la Mesa d'Emergència davant possibles situacions d'emergències econòmiques i socials d'aquelles famílies que es troben en situació de vulnerabilitat residencial.

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 pel manteniment de l'habitatge per part de la persona propietària i el seu nucli familiar.

Servei de lluita i prevenció contra la pobresa energètica.

Implementació de mesures de prevenció de la pobresa energètica a les llars de la ciutat i amb especial atenció a les persones vulnerables, així com a, la realització de propostes dirigides a millora de la gestió energètica de les llars de la ciutat i augmentar l'eficiència i la prevenció davant situacions de pobresa energètica a través de la coordinació amb altres serveis del territori.

Servei municipal per a la promoció de l'eficiència energètica.

Atenció i assessorament a la població en general, amb l'objectiu de contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i acomplir el dret a l'accés als subministres bàsics d'aigua, llum i gas, posant especial atenció a aquelles persones en situació de pobresa energètica.

Gestió del parc públic d'habitatge de lloguer.

Seguiment i manteniment dels habitatges públics de lloguer. Gestió de les adjudicacions, formalització dels contractes de lloguer i seguiment de les incidències que es puguin produir.

Servei de suport davant situacions d'emergència habitacional i pèrdua de l'habitatge.

Servei d'assessorament, mediació i suport tècnic i jurídic adreçat a les persones que es troben en situacions de possible pèrdua de l'habitatge.

Gestió del parc d'habitatges de grans tenidors.

Gestió d'habitatges en règim de lloguer producte del conveni signat entre l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i la Sareb.



2.2 MAPA DE PROCESSOS.

El mapa de processos és la nostra eina d'identificació del conjunt de tasques de treball necessaris per a poder prestar els serveis que ofereix l'OLH. Per tant, constitueix una representació global del que fa l'organització. Aquest mapa és un instrument viu, donat l'actualització a la que està subjecte arrel per exemple de l'ampliació de nous servei i/o programes. En aquest sentit els actuals processos estan recollits en cinc àmbits de gestió:

Àmbit de la mediació en el lloguer d'habitatge privat.

Aquest àmbit s'encarrega de la gestió dels processos derivats dels programes de la borsa d'habitatge de lloguer i dels expedients d'ajuts per a pagar la renda de lloguer.

- 1) Gestió de la oferta d'habitatge de lloguer.
- 2) Gestió de la demanda d'habitatge de lloguer.
- 3) Lloguer de l'habitatge.
- 4) Mediació i seguiment del pis llogat.
- 5) Tramitació d'ajuts als llogaters.
- 6) Resolució del contracte de lloguer.

Àmbit de Parc Públic.

Aquest àmbit s'encarrega de la gestió dels processos relacionats amb l'accés a l'habitatge.

- 1) Registre de Sol·licitants d'Habitatge.
- 2) Adjudicació d'habitatges amb protecció oficial.
- 3) Segons règim.
 - 3.1) Venda
 - 3.1.1) Escripció/contracte de lloguer dels habitatges.
 - 3.1.2) Constitució de la comunitat de propietaris.
 - 3.2) Lloguer
 - 3.2.1) Signatura del contracte de lloguer dels habitatges.
 - 3.2.2) Seguiment de l'expedient de contractació.
 - 3.2.3) Resolució del contracte de lloguer.

Àmbit social.

Aquest àmbit s'encarrega de la gestió dels processos relacionats amb els programes socials d'accés i manteniment de l'habitatge, així com de la gestió de prestacions per no perdre i/o accedir a un habitatge.

- 1) Tramitació de les prestacions de lloguer.
- 2) Tramitació dels ajuts d'especial urgència.
- 3) Gestió del servei de mediació i orientació a usuaris amb deutes de l'habitatge.
- 4) Tramitació de les sol·licituds de la Mesa d'emergències

Àmbit de rehabilitació i millora urbana.

Aquest àmbit s'encarrega de la gestió dels processos relacionats amb els programes d'ajuts de rehabilitació d'edificis i habitatges.

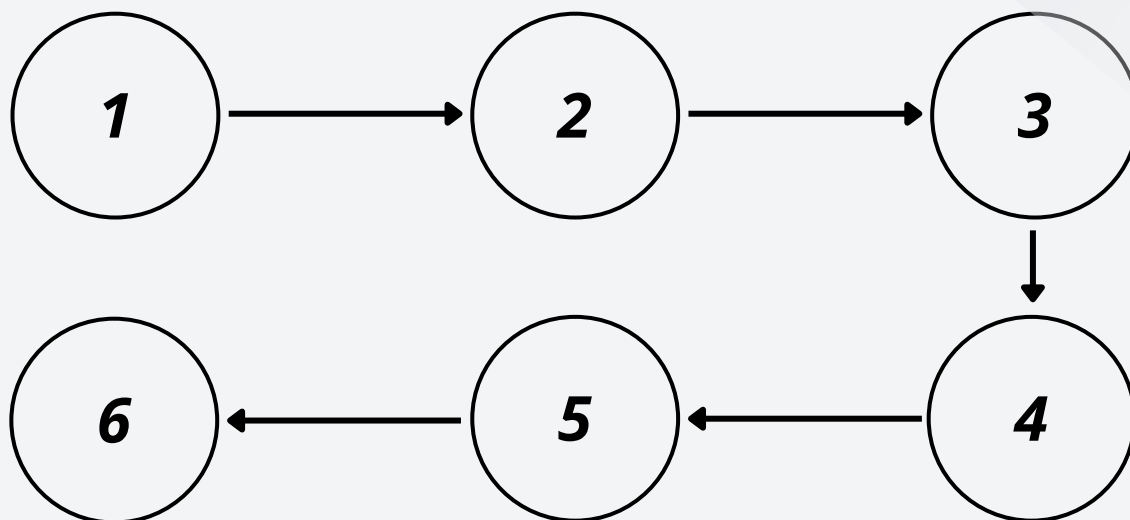
- 1) Tramitació dels ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.

Àmbit de la mediació en el lloguer d'habitatge públic.

Aquest àmbit s'encarrega de la gestió dels processos derivats dels programes d'habitatge públics i/o de patrimoni municipal de lloguer.

- 1) Gestió de la demanda d'habitatge de lloguer.
- 2) Adjudicació d'habitatges amb protecció oficial de lloguer.
- 3) Lloguer de l'habitatge.
- 4) Seguiment del pis llogat.
- 5) Resolució del contracte de lloguer.

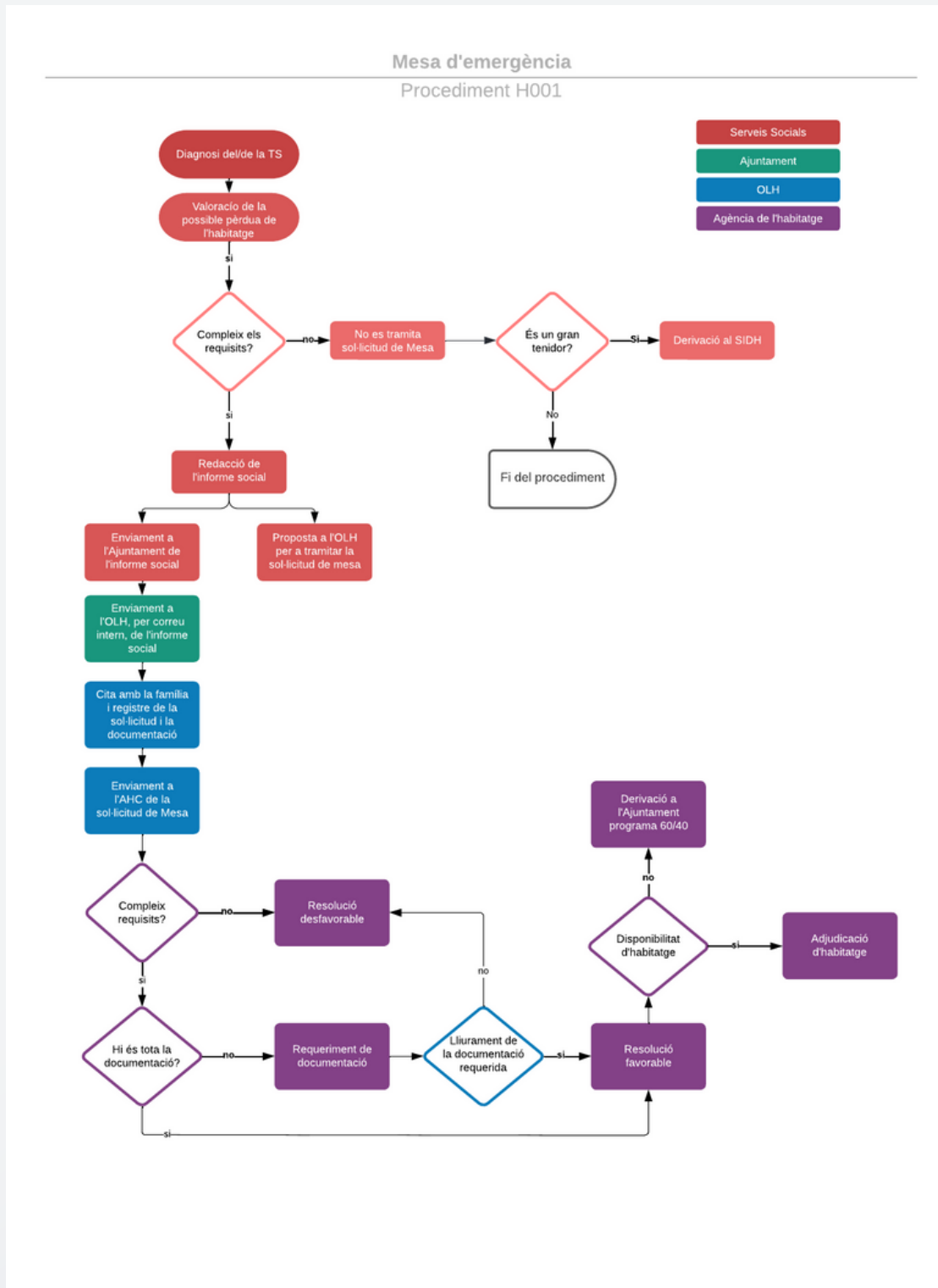
Exemple de procés. Gestió de l'atenció.



1. Sol·licitud de cita prèvia.
2. Atenció a l'usuari i/o a l'usuària .
3. Registre de la instància i documentació.
4. Derivació al servei competent.
5. Tramitació i/o gestió de la sol·licitud.
6. Devolució i retorn (resposta)



Exemple de procés. Mesa d'emergència



3. PREVISIÓ DE L'ACTIVITAT



3.1 Informació, assessorament i registre.

Informar i assessorar a la ciutadania en matèria d'habitatge i ajuts, d'acord amb la Llei del Dret a l'Habitatge.

Gestió del registre d'entrada dels expedients i/o documentació dels diferents programes d'habitatge.

Comprovació i derivació a l'Agència d'Habitatge de Catalunya de la documentació aportada pels sol·licitants.

Previsió d'activitat: 50.000 consultes.

3.2 Registre de Sol·licitants d'HPO.

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. Així com per a poder optar a l'adjudicació d'un habitatge públic.

Previsió d'activitat: 400 sol·licituds.

3.3 Informació i assessorament de deutes d'habitatge.

Informació, assessorament i derivació a ofideute d'expedients de deutes de l'habitatge.

Previsió d'activitat: 150 nous expedients d'alta.

3.4 Programes socials d'Habitatge.

3.4.1 Tramitació d'ajuts per al pagament del lloguer.

Previsió d'activitat: 1.700 sol·licituds

3.4.2 Tramitació d'ajuts de prestacions d'urgència especial.

Previsió d'activitat: 70 sol·licituds.

3.4.3 Xarxa de mediació pel lloguer social.

Previsió: 50 nous contractes + 200(seguiment de contractes vigents)

3.5 Programes de rehabilitació d'edificis i habitatge.

Tramitació d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis i habitatges.

Previsió d'activitat: 15 sol·licituds d'ajuts.

3.6 Programa de prevenció i gestió de l'exclusió residencial.

Gestió del conveni amb la SAREB

Previsió d'activitat: 30 habitatges.

Francisco J. Roldán Barcelona

Responsable de l'OLH

Cap del departament d'habitatge

Gramepark,SA