

Carta de servei

Servei d'Habitatge



Definició del servei

L'Àrea d'Habitatge és el servei municipal que desenvolupa les polítiques públiques d'habitatge amb l'objectiu informar, assessorar i donar suport a la ciutadania en l'accés i el manteniment de l'habitatge, així com impulsar instruments de mediació, rehabilitació i ampliació del parc d'habitatge assequible al municipi.

El servei s'ocupa de la gestió del parc municipal d'habitatge públic i de l'estudi i anàlisi de les diferents situacions en aquest àmbit, així com de serveis d'atenció directa amb la ciutadania en diferents aspectes relacionats amb l'habitatge.



Organització del servei

Nom del Servei	Oficina Local d'Habitatge
Adscripció a l'organigrama	Àrea d'Habitatge
Adreça	carrer Rutlla, 20
Horari	Dies hàbils, de 9.00h a 13.00h
Telèfons	972 82 25 99
Adreces electròniques	https://acciosocial.guixols.cat/habitatge.html habitatge@guixols.cat



La prestació dels serveis

L'Oficina Local d'Habitatge és el servei municipal que desenvolupa les polítiques en matèria d'habitatge.

El servei s'ocupa de la gestió del parc municipal d'habitatge públic i de l'estudi i anàlisi de les diferents situacions en aquest àmbit, així com de serveis d'atenció directa amb la ciutadania en diferents aspectes relacionats.

Els serveis municipals d'habitatge que es presten són:

1. Oficina Local d'Habitatge (OLH). L'OLH de Sant Feliu de Guíxols és el servei municipal encarregat de la gestió, informació i assessorament en matèria d'habitatge, així com de la tramitació dels diferents programes i ajuts vinculats a les polítiques públiques d'habitatge.

Mitjançant aquest conveni, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya encarrega a l'Ajuntament la realització de diverses funcions de gestió en matèria d'habitatge, amb l'objectiu d'apropar els serveis a la ciutadania i garantir una gestió més eficient dels programes públics d'habitatge. En aquest sentit, l'OLH desenvolupa, entre d'altres, les següents funcions principals:

- Informació i assessorament a la ciutadania en relació amb les polítiques públiques d'habitatge, incloent els ajuts al pagament del lloguer, les línies d'ajuts a la rehabilitació, el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial o l'índex de referència de preus del lloguer.
- Gestió i tramitació administrativa d'expedients en matèria d'habitatge, que inclou la recepció i revisió de sol·licituds, la digitalització i registre de documentació, així com la tramesa dels expedients als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Gestió d'expedients vinculats a la qualitat de l'edificació i la rehabilitació d'habitatges, incloent la tramitació de cèdules d'habitabilitat i la gestió dels ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.
- Gestió de programes socials d'habitatge, especialment la tramitació d'ajuts i prestacions per al pagament del lloguer i altres ajuts destinats a prevenir situacions d'emergència residencial.
- Gestió del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial, incloent les inscripcions, renovacions i el manteniment actualitzat de la base de dades de sol·licitants.

2. Oficina Local de Rehabilitació (OLR).

L'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols va signar a principis de l'any 2022 un conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per establir l'Oficina Local de Rehabilitació (OLR), concebuda com a finestra única per coordinar, informar, assessorar i facilitar la gestió dels ajuts en matèria de rehabilitació residencial.

En aquest context, l'OLR actua com a punt d'atenció i suport tècnic per a la ciutadania, comunitats de propietaris i professionals, facilitant l'accés als programes d'ajuts i acompanyant els processos de rehabilitació d'edificis i habitatges.

Entre les principals funcions de l'OLR destaquen:

- Informació i assessorament tècnic sobre els programes d'ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.
- Suport en la tramitació de les sol·licituds d'ajuts, incloent la revisió de la documentació i la gestió administrativa dels expedients.
- Acompanyament tècnic als processos de rehabilitació, especialment en actuacions orientades a la millora de l'eficiència energètica dels edificis.
- Coordinació amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en la gestió i seguiment dels programes de rehabilitació impulsats en el marc dels fons europeus.

3. Borsa de Mediació per al lloguer social. La Borsa de Mediació per al Lloguer Social és un servei públic que té per objectiu facilitar l'accés a l'habitatge a preus assequibles i ampliar el parc d'habitatges destinats a polítiques socials, mitjançant la intermediació entre persones propietàries i persones o unitats de convivència que tenen dificultats per accedir al mercat lliure de lloguer.

A través de la modalitat de mediació, el programa ofereix a les persones propietàries, de manera gratuïta, diversos serveis i garanties, entre els quals destaquen:

- La formalització i redacció del contracte de lloguer.
- El seguiment de la relació contractual i del bon ús de l'habitatge durant la vigència del contracte.
- Una assegurança d'assistència jurídica per a la defensa dels drets de la propietat.
- Una assegurança multirisc de l'habitatge.
- Un servei de mediació i suport davant possibles incidències o conflictes entre les parts.

4. Servei d'intermediació d'Ofideute. L'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols ofereix, en col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, el Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (Ofideute), un servei d'atenció i assessorament adreçat a persones i unitats de convivència que es troben en dificultats per fer front al pagament dels préstecs hipotecaris o de les rendes de lloguer del seu habitatge habitual i permanent.

En el marc d'aquest conveni, l'Ajuntament assumeix diverses funcions d'atenció i suport a la ciutadania, entre les quals destaquen especialment:

- Garantir l'atenció a les famílies usuàries mitjançant personal tècnic qualificat, format pel servei d'Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Atendre el primer contacte amb les famílies que presenten dificultats en el pagament de l'habitatge, ja sigui per deute hipotecari, impagament de rendes de lloguer o altres situacions de risc de pèrdua de l'habitatge habitual.
- Realitzar entrevistes personalitzades amb les persones afectades, analitzar la situació econòmica i recopilar la documentació necessària per valorar cada cas.
- Elaborar i trametre propostes de solució o d'acord al servei d'Ofideute, amb l'objectiu de facilitar processos de mediació amb les entitats creditores o amb els propietaris.
- Informar la ciutadania sobre les responsabilitats derivades de l'impagament i sobre els ajuts públics existents per afrontar situacions de dificultat en el pagament de l'habitatge.
- Coordinar-se amb el servei d'Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

5. Gestió del parc d'habitatges destinats a polítiques socials

L'Àrea d'Habitatge de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols gestiona un conjunt d'habitatges destinats a polítiques públiques d'habitatge i a facilitar l'accés a un lloguer assequible per a les unitats de convivència amb dificultats d'accés al mercat residencial. Aquest parc es configura a partir de diferents programes i instruments de col·laboració amb altres administracions i entitats, així com d'habitatges de titularitat municipal i d'habitatges captats a través de la Borsa de Mediació per al lloguer social.

6. Altres tràmits

- Informes d'habitatge per a tràmits de reagrupament familiar.



Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
Donar resposta ràpida a consultes i atencions sobre la temàtica d'habitatge	Temps de resposta a les peticions	Primera visita en 1 setmana
Traslladar la documentació presentada referent a sol·licituds d'HPO a la plataforma corresponent en el 100% dels casos	% de sol·licituds a les quals es dona resposta	100%
Comprovar i revisar la documentació presentada a l'OLH, amb la informació dels requeriments o deficiències de documentació referents a ajuts al lloguer en el 100% dels casos	% de documentació revisada	100%
Garantir un nivell elevat de satisfacció dels usuaris/àries	Nombre de queixes rebudes	Menys de 5 queixes a l'any



Drets i deures dels usuaris

1. Teniu dret a:

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.
- Ser atès amb correcció i professionalitat pel personal del Servei
- Rebre informació referent als serveis i recursos d'habitatge que s'ofereixen des de l'Oficina local d'habitatge
- Ser assessorat en matèria d'habitatge
- Accedir als recursos oferts si compleix les condicions
- Conèixer l'estat dels seus requeriments o expedients

2. Teniu el deure de:

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.
- Aportar la documentació que se li requereixi per a gestionar les seves peticions
- Complir les obligacions derivades dels recursos als que hi accedeixi
- Notificar qualsevol canvi en la seva situació, particularment, si és beneficiari d'ajuts i/o recursos
- Facilitar correctament totes les dades que siguin necessàries per a l'accés als serveis i recursos



Presentació de suggeriments i queixes

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per formular consultes, queixes, propostes o suggeriments sobre els serveis o l'activitat municipal.

Aquestes comunicacions es poden presentar:

- A través de la seu electrònica municipal: <https://ciutadania.guixols.cat>
- Presencialment a l'Oficina Local d'Habitatge
- Per telèfon, trucant al 972 82 25 99
- Per correu electrònic, a l'adreça habitatge@guixols.cat

Les campanyes de participació ciutadana i els processos participatius municipals es difonen a través de les xarxes socials municipals, l'emissora municipal i el portal de participació ciutadana: <https://guixols-decidim.ddgi.cat>



Recomanacions per obtenir un bon servei

Contacteu abans de venir

- Trucant al 972 82 25 99
- Enviant un correu electrònic a habitatge@guixols.cat

Molts tràmits es poden resoldre sense necessitat de desplaçar-se. Si cal una atenció presencial, us donarem cita prèvia i us orientarem sobre la documentació necessària.

Faciliteu les dades necessàries: Per obtenir una millor informació i un servei personalitzat, faciliteu la màxima informació possible a les persones informadores.



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

S'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaràn millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixin.

En tots els casos, s'explicaran els motius que provocar els fets o les circumstàncies que s'expressen a la reclamació o queixa, i les mesures que es puguin prendre per solucionar o millorar la situació.

Es farà difusió d'aquestes mesures de correcció implantades.



Seguiment i avaluació

S'efectuarà un seguiment i avaluació del compliment dels compromisos de qualitat, com a mínim amb caràcter anual.

L'avaluació d'aquests compromisos es podrà consultar al web.

En cas d'incompliment, es duran a terme mesures correctores que també es publicaran per a la seva consulta i seguiment.



Règim econòmic

Els serveis prestats són gratuïts, llevat que la tramitació del procediment concret estigui subjecte al pagament d'una taxa o preu públic.