

## 1. Identificació

**Nom del servei** HABITATGE

El servei dissenya i implementa les polítiques municipals d'habitatge i de promoció del dret a l'habitatge. En el marc del Pla Local d'habitatge, disposa diferents línies de treball vinculades a l'emergència habitacional, la gestió del parc municipal d'habitatge, la rehabilitació i la millora del parc d'habitatge de la ciutat.

**Adreça** Carrer Amigant, 5  
**Telèfon** 938782382  
**Web** <https://www.manresa.cat/web/menu/658-habitatge>  
**Adreces Electròniques** [habitatge@ajmanresa.cat](mailto:habitatge@ajmanresa.cat)  
**Horari** 8 a 15 hores

**Unitat Organitzativa** Servei de drets socials  
 Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials  
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria d'Habitatge  
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Habitatge  
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

Des d'habitatge es treballa per implementar una política que, a més de donar resposta a l'emergència habitacional, sigui preventiva i al mateix temps innovadora, per tal d'afrontar el futur del dret a l'habitatge a la ciutat. En aquest sentit, treballa perquè es donin les condicions que facilitin la promoció de nous pisos de lloguer social i assequible, la incorporació d'habitatges buits al parc de lloguer, la rehabilitació i la promoció de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge. També aposta per l'atenció, acompanyament i ajuts a les persones que no poden fer front al pagament dels seus habitatges, així com també de les persones propietàries d'habitatge. Fomenta la mediació i la informació com a eina principal de relació entre aquestes persones propietàries i les demandants d'habitatge.

### **3. Serveis**

#### **1.- Accés a l'habitatge**

conjunt d'actuacions orientades a aconseguir augmentar el parc d'habitatges a lloguer , afavorint especialment als col·lectius amb més dificultat d'accés i amb risc d'exclusió habitacional.

##### **Ampliació del parc d'habitatges en lloguer assequible i social**

##### **Mediació amb grans tenidors per la cessió d'habitatges per a lloguer social**

Afavorir l'increment d'oferta de lloguer social, estimulant el parc vacant mitjançant la mediació amb grans tenidors

##### **Registre de persones demandants d'habitatge**

El servei disposa d'un registre únic per les demandes d'habitatge, on canalitzar i integrar totes les demandes que puguin fer-se des de tots els serveis i empreses municipals i també per part de les entitats vinculades del sector

##### **Seguiment del les accions proposades en el Pla local d'habitatge (PLH)**

El PLH proposa actuacions que responen als objectius generals de: millora del treball en xarxa d'administracions i entitats, i les entitats, per unificar criteris d'accés a l'habitatge; mobilització del parc buit; ampliació del parc d'habitatges de lloguer assequible i social; desenvolupar mesures per atendre l'emergència en situacions d'exclusió residencial; i fomentar la rehabilitació d'habitatges.

##### **Seguiment i memòria bianual del Pla d'habitatge**

recull periòdic d'indicadors rellevant i elaboració informe bianual sobre l'estat de la situació al municipi que permeti una avaluació sobre la política local d'habitatge.

#### **2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge**

Servei compartit entre la Oficina Municipal d'Habitatge i la Oficina Local d'Habitatge

##### **1.- Informació i assessorament a les persones propietaries**

##### **2.- Mediació en situacions d'ocupacions il·legals**

Aplicar mesures i protocols per a la prevenció, detecció, gestió i mediació de les ocupacions il·legals d'habitatges

### **3.- Mediació i orientació a les comunitats veïnals**

conjunt de mesures de suport a les comunitats de persones propietàries, dirigides a garantir el correcte ús dels habitatges i afavorir la bona convivència en la comunitat

### **Servei d'Intermediació en deutes d'habitatge (SIDH)**

Informa, assessora a les famílies amb problemes de pagament de quotes de préstec hipotecaris o de la renda de lloguer, intermediant amb les entitats financeres per evitar la pèrdua de l'habitatge

### **3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional**

aplicar mesures per atendre l'emergència i també per a la prevenció de situacions de risc d'exclusió residencial.

#### **1.- tramitació i gestió d'ajuts al pagament del lloguer**

oferir el servei dirigit a donar suport econòmic a persones amb situació de risc d'exclusió social i residencial, mitjançant el conveni entre OLH i la Generalitat de Catalunya

#### **Com sol·licitar el servei**

a través de la Oficina Local d'habitatge

#### **2.- programa d'ajuts municipals al pagament de l'habitatge**

gestió del programa d'ajuts des de serveis socials, destinats al pagament de l'habitatge.

#### **Com sol·licitar el servei**

a través dels serveis socials bàsics

#### **3.- impulsar i facilitar noves fórmules d'accés a l'habitatge**

cessió o constitució d'un dret de superfície per la promoció d'habitatge en règim cooperatiu, o masoveria urbana.

### **Ajustar els preus dels lloguers dels pisos municipals destinats a necessitats socials a la LLei 21/2015**

ajustar els lloguers actuals de forma gradual

#### **Com sol·licitar el servei**

no cal, es fa d'ofici

#### **Destinatari/ies**

persones/famílies llogateres del parc municipal

### **Comissió d'atorgament d'habitatge social**

comissió inter departamental per garantir l'accés al parc municipal d'habitatges a les persones/famílies amb risc d'exclusió residencial

**Com sol·licitar el servei**

secció de serveis socials

**Destinatari/ies**

famílies en situació d'exclusió residencial o risc de patir-la

**4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris**

**Implementar programa d'aval lloguer municipal**

complementar l'aval lloguer de la Generalitat, en els casos de pisos cedits en règim de lloguer social i/o assequible

**Microcrèdits a petits propietaris per a l'arranjament d'habitatges buits en el nucli antic**

microcrèdits per a la rehabilitació especialment destinats a habitatges del nucli antic, amb l'objectiu d'aconseguir l'habitabilitat.

**Com sol·licitar el servei**

Oficina Municipal Habitatge

**Destinatari/ies**

petits propietaris d'habitatges del nucli antic

**Programa d'ajuts a l'espera de la recuperació possessòria de l'habitatge de petits propietaris**

compensar als petits propietaris que es veuen afectats en la demora de la recuperació possessòria del seu habitatge quan s'ha emès un informe per part de l'ajuntament en el procediment judicial de desnonament

**Rehabilitació municipal d'edificis privats a canvi de destí social**

vincula la rehabilitació dels habitatges buits amb la cessió temporal dels habitatges a programes amb destí social (borsa de mediació d'habitatge)

**Com sol·licitar el servei**

Oficina Local Habitatge

**Destinatari/ies**

petits propietaris

#### 4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
1.- Accés a l'habitatge	Actualització del cens		actualització continua del cens
1.- Accés a l'habitatge	elaborar memòria bianual	Elaboració bianual de la memòria amb els indicadors pactats	1 memòria bianual
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Nombre d'actuacions fetes respecte a les demandes rebudes	nombre d'actuacions segons les demandes rebudes	Mes gran o igual que 95%
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Temps d'espera entre demanda i atenció	Dies entre la demanda i la primera atenció	95%
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	Temps d'espera entre la demanda i la primera atenció	menys de 15 dies	15 dies
2.- Informació, assessorament i mediació als propietaris i als demandants d'habitatge	temps entre la demanda i la atenció per part de la oficina	dies entre demanda i atenció	10 dies
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	ejecució del projecte de masoveria urbana amb entitats del tercer sector	que es realitzi el projecte	1
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	nombre d'ajuts atorgats	nombre d'atorgacions respecte als exp. iniciats	75
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	nombre d'expedients d'ajuts iniciats		100
3.- Mesures d'atenció a l'emergència habitacional	temps de tramitació de l'ajut	setmanes transcorregudes entre la demanda i l'aprovació de l'ajut	Mes gran o igual que 3
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	convocatòria anual de l'ajut	aplicació en tots els casos que compleixin els requisits	100%
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	Fer la convocatòria anualment	una convocatòria anual	1
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	Informar a totes les persones propietàries que estan en aquesta situació per facilitar la demanda de l'ajut		100%
4.- Impulsar mesures d'ajut als petits propietaris	mantenir i/o incrementar el nombre d'habitatges del programa	mesurar que el nombre d'habitatges sigui igual o més gran que l'any anterior	2

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser 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. Canals de participació

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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

## 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:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques

per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.

- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1)Aprovació per part del Ple municipal
- 2)Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1)l'oferta de serveis,
- 2)els compromisos, indicadors i objectius,
- 3)els drets i deures de la ciutadania i
- 4)les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.