



## CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA COMARCAL D'HABITATGE

### NOM DEL SERVEI

**OFICINA COMARCAL D'HABITATGE DEL BAIX LLOBREGAT**

### DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'Oficina Comarcal d'Habitatge és un servei públic que ofereix el Consell Comarcal del Baix Llobregat a tots els municipis de la comarca en tots o en alguns dels temes en vigència, en funció de la disponibilitat de serveis en cada municipi. (els municipis més grans tenen oficina pròpia que gestiona tot o part dels temes d'habitatge o estan inclosos en el Consorci Metropolità de l'Habitatge)

Des de l'Oficina Comarcal d'Habitatge es realitzen funcions d'assessorament, gestió i informació a la ciutadania dels ajuts de la Generalitat de Catalunya (Agència de l'Habitatge de Catalunya) disponibles per a la rehabilitació i accés a l'habitatge i, assessora en la presentació de les corresponents sol·licituds que es presenten en el Consell Comarcal, relatives a rehabilitació, ajuts de lloguer, cèdules, registre sol·licitants HPO i mediació de deutes d'habitatge.

### MISSIÓ

Facilitar la proximitat a la ciutadania de les gestions i serveis relatius a l'habitatge

### QUE OFERIM?

Els serveis que es gestionen des de l'Oficina Comarcal d'Habitatge són:

- Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb els ajuts per a l'accés a l'habitatge i rehabilitació d'habitatges i edificis d'habitatges.
- Gestió d'ajuts per al lloguer.
- Gestió d'ajuts d'especial urgència.
- Gestió d'ajuts de rehabilitació.
- Gestió de cèdules d'habitabilitat.
- Registre de sol·licitants d'Habitatge de Protecció Oficial.
- Servei d'Intermediació en deutes de l'habitatge.

### COM ACCEDIR?

L'Oficina Comarcal d'Habitatge està ubicada a la seu del Consell Comarcal del Baix Llobregat, a la carretera N-340, pk 1249 – Parc Torreblanca, 08980 Sant Feliu de Llobregat.

Per accedir al servei, cal sol·licitar cita prèvia a través del web [www.elbaixllobregat.cat/cita-previa](http://www.elbaixllobregat.cat/cita-previa)

L'horari del Registre per presentació de documentació és de dilluns a divendres de 8:30 h a 14:00 h i els dilluns de 16:00 h a 18:00 h, excepte períodes de jornada intensiva que l'horari és només de 8:30 h a 14:00 h.

També es pot contactar amb l'Oficina trucant al telèfon 93 557 24 24 (directe), o enviant un correu electrònic a [habitatge@elbaixllobregat.cat](mailto:habitatge@elbaixllobregat.cat)

## PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El servei s'ofereix a tota la ciutadania en general.

## PERSONA RESPONSABLE DEL SERVEI

Servei adscrit a l'Àrea d'Habitatge, Manteniment, Serveis de Mobilitat i Mediambientals.

- **Responsable polític:** José Andrés Martín Álamo
- **Responsable tècnic de l'Àrea:** Alfredo Santín Pérez

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

DRETS:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis oferts pel Consell Comarcal a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder del Consell Comarcal, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis comarcals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.

DEURES:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

## NORMATIVA REGULADORA

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

Comprovar i revisar la documentació presentada a l'Oficina Comarcal d'Habitatge, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals.

Gestionar les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins a la proposta de resolució en el 100% dels casos. Dur a terme inspeccions tècniques si s'escau.

Gestionar les sol·licituds d'ajuts per al lloguer en les seves diferents modalitats fins a la proposta de resolució en el 100% dels casos..

Informar i gestionar les sol·licituds dels ajuts per a la rehabilitació, en el 100% dels casos

Realitzar els informes tècnics per a la tramitació de l'expedient a la Generalitat en el 100% dels casos

Realitzar les inspeccions i els informes tècnics d'inici i final d'obra per obtenir la subvenció, en el 100%

## COST DEL SERVEI

El servei és gratuït.

## INDICADORS DE GESTIÓ I AVALUACIÓ

- Dades d'atenció al públic. Persones ateses presencialment, per telèfon o per correu electrònic.
- Registre d'entrada, revisió i trasllat de documents a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
- Tramitació de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat
- Tramitació d'ajuts per al pagament del lloguer
- Sol·licituds d'inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial

## FORMULACIÓ DE QUEIXES, PROPOSTES I SUGGERIMENTS

El Consell Comarcal disposa d'un tràmit gratuït, en el que qualsevol ciutadà o ciutadana pot comunicar una incidència o reclamació sobre un servei comarcal, una actuació o una decisió comarcal. al que es poden dirigir queixes, propostes i suggeriments

Es pot fer per internet, a través del [formulari de Queixes i suggeriments](#) tots els dies de l'any durant les 24 hores, evitant desplaçaments i permetent la tramitació des de qualsevol lloc. És necessari disposar de certificat digital, [idCAT](#) o [DNIE](#) i estar identificat/da per accedir al tràmit electrònic.

O presencialment al registre del Consell Comarcal (Parc Torreblanca, N-340, km 1249) dins l'horari establert, amb la instància i la documentació que es vol annexar, si s'escau. La instància es pot complimentar o descarregar clicant [aquí](#) , o recollir-la a la seu del Consell Comarcal.

## DATA D'ENTRADA EN VIGOR, VIGÈNCIA I REVISIÓ.

Aquesta carta ha estat aprovada per la Junta de Govern de data 19 de febrer de 2024, moment en que ha entrat en vigor i serà vigent mentre no sigui modificada per una de nova. La carta aprovada es revisarà anualment.