



CARTA DE SERVEIS

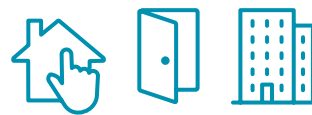
SERVEI D'HABITATGE

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei d'Habitatge de l'Ajuntament de Rubí, conjuntament amb l'empresa municipal PROURSA, desenvolupa les polítiques en matèria d'habitatge, des de la gestió del parc municipal d'habitatge públic fins a l'estudi i anàlisi de les diferents situacions en aquest camp, així com serveis d'atenció directa amb la ciutadania en diferents aspectes relacionats amb l'habitatge.

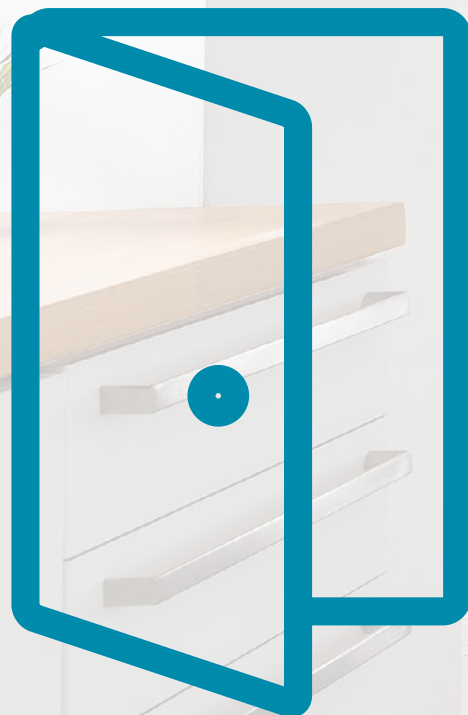


Ajuntament
de Rubí



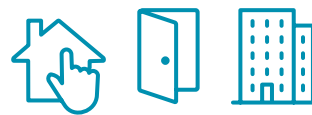
2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea de Drets Socials
> Servei d'Habitatge



3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Servei d'Habitatge
Adreça	C/ General Prim 33-35 4ª planta
Horari (presencial / virtual)	Dilluns a divendres de 9 a 14 h i dilluns de 16 a 18.30 h
Telèfon	93 588 70 00
Web/adreça electrònica	www.rubi.cat/habitatge habitatge@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Drets Socials



4.OBJECTIUS DEL SERVEI

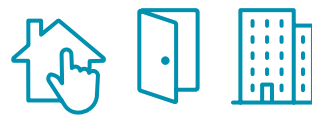
El Servei d'Habitatge de Rubí té com a principals objectius:

- Gestionar el parc públic municipal d'habitatges
- Identificar la demanda d'habitatge social a la nostra ciutat
- Gestionar la borsa de lloguer social
- Tramitar els ajuts al pagament del lloguer i les prestacions econòmiques d'especial urgència per encàrrec de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
- Informar i assessorar la ciutadania en matèria d'habitatge a través de l'Oficina Local d'Habitatge
- Intermediar de manera preventiva amb els grans tenidors d'habitatge, a través del Servei d'Informació i Assessorament en Habitatge (SIAH), en aquelles problemàtiques que puguin derivar en la pèrdua d'habitatge habitual de la ciutadania (hipoteques, lloguers, ocupacions,...)
- Incrementar el parc públic d'habitatge i d'habitatges de lloguer assequible aplicant diferents mecanismes com la promoció, l'adquisició, la cessió, la mediació i d'altres
- Elaborar i implementar el Pla Local d'Habitatge de Rubí, l'instrument que determina les propostes i els compromisos municipals en política d'habitatge

- Facilitar la participació de ciutadania, entitats i agents socials en la definició i seguiment de les polítiques d'habitatge municipal, a través de la Mesa pel Dret a l'Habitatge de Rubí
- Mantenir actualitzades les dades relatives a l'habitatge de Rubí mitjançant l'Observatori de l'Habitatge

Les accions necessàries per a aconseguir la majoria d'aquests objectius les executarà la societat municipal Promocions Urbanes de Rubí SA (PROURSA), que és l'organisme creat per l'Ajuntament, per a la gestió de les línies d'actuació municipal en matèria d'habitatge.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Oficina Local d'Habitatge

Actua com a finestra única per facilitar a la ciutadania la proximitat de les gestions i serveis relatius a l'habitatge.

Destinatari: Població en general. Primera atenció a la recepció de PROURSA. Si cal més informació o assessorament es valora derivació.

2. Gestió del parc municipal d'habitatge

La gestió del parc d'habitatges municipals de Rubí, comporta els següents processos: les adjudicacions dels habitatges, la formalització dels contractes de lloguer, el cobrament de les rendes de lloguer dels habitatges i dels edificis d'habitatges, l'atenció a les persones llogateres, la resolució de conflictes veïnals, la recuperació d'habitatges, el seu manteniment preventiu i/o correctiu.

Destinatari:

- Persones i/o unitats familiars amb dificultats per a l'accés a un habitatge en el mercat lliure
- Persones i/o unitats familiars en situació de necessitat residencial, amb expedient de Serveis Socials

3. Registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial (HPO)

Registre públic, administratiu, integrat pels registres propis dels ajuntaments i pel registre de de la Generalitat de Catalunya.

Aquest registre proporciona informació sobre les necessitats reals i la distribució territorial d'habitatges amb protecció oficial i facilita els processos d'adjudicació i transmissió d'habitatges protegits, amb la màxima transparència dels processos.

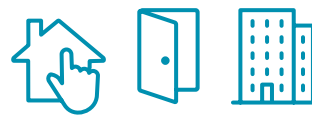
Per accedir a un habitatge amb protecció oficial, cal estar inscrit al registre.

Destinatari/es: Persones i/o unitats familiars amb dificultats per accedir a un habitatge del mercat lliure.

4. Servei d'Informació i Assessorament en Habitatge (SIAH)

Atén les demandes ciutadanes relacionades amb les dificultats de pagament de les quotes hipotecàries de préstecs relatius a l'adquisició d'habitatges, de les rendes de lloguer i d'altres situacions que comporten un risc potencial de pèrdua de habitatge habitual, amb l'objectiu de reduir el nombre de procediments d'execució hipotecària i de demandes per impagament de les rendes de lloguer que finalitzin amb la pèrdua de l'habitatge.

Destinatari/es: població en general. Sol·licitud prèvia d'entrevista, de forma presencial o telefònica.



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

5. Tramitació i gestió d'ajuts per al pagament del lloguer

Tramitació de les sol·licituds d'ajuts al pagament al lloguer que convoca anualment l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
Destinataris/es: titulars de contractes de lloguer d'habitatges. Presentació de sol·licituds a les oficines de PROURSA de tota la documentació requerida a cada convocatòria.

6. Tramitació i gestió dels ajuts per a despeses de l'habitatge habitual

Tramitació de les sol·licituds d'ajuts destinats a despeses de l'habitatge habitual que convoca anualment l'Ajuntament de Rubí.
Destinataris/es: persones en risc d'exclusió social residencial i població amb dificultats d'allotjament especials.
Presentació de sol·licituds a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) o a la Seu electrònica.

7. Gestió de la Borsa de lloguer social

Servei gratuït de mediació entre propietaris i llogaters que té com a objectiu incrementar l'oferta d'habitatges de lloguer, tot proporcionant seguretat als propietaris i uns preus més assequibles per als llogaters que els de mercat lliure.
Destinataris/es: propietaris/es d'habitatges i sol·licitants d'habitatges en lloguer.
Sol·licitud prèvia d'entrevista (presencial o telefònica)

8. Tramitació demandes en matèria d'habitatge

Tramitació de la documentació i expedients que la ciutadania ha de presentar a la Generalitat de Catalunya per a la sol·licitud d'alguns serveis, com Registre únic de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial o la Mesa d'Emergència entre d'altres.
Destinataris/es: població en general.
Primera atenció a l'espai de Recepció de PROURSA.
Si cal més informació o assessorament es valora derivació.

9. Assessorament en matèria d'habitatge

Assessorament per a ciutadans/es en aspectes relacionats amb l'habitatge: ajuts a la rehabilitació de façanes, cèdules d'habitabilitat, informació general, ...
Destinataris/es: població en general.
Primera atenció a l'espai de Recepció de PROURSA.
Si cal més informació o assessorament es valora derivació.

10. Observatori local d'habitatge

Elaboració i manteniment de bases de dades sobre habitatge a Rubí, confecció d'indicadors, informes, estudis, etc.
Destinataris/es: departaments municipals, Mesa pel Dret a l'Habitatge.
Publicació de dades al web municipal.



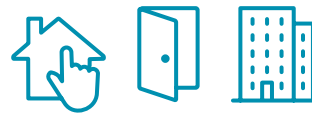
6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa reguladora

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a habitatge
- Decret 80/2009, d'habitatges per afectats urbanístics
- Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària aprovada pel Decret de 8 de febrer de 1946 i del text refós de la Llei de cadastre immobiliari, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març
- Llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica
- Llei 4/2016 de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial
- Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge
- LLEI 11/2020, del 18 de setembre, de mesures urgents en matèria de contenció de rendes en els contractes d'arrendament d'habitatge i de modificació de la Llei 18/2007, de la Llei 24/2015 i de la Llei 4/2016, relatives a la protecció del dret a l'habitatge
- Decret llei 50/2020, de 9 de desembre, de mesures urgents per estimular la promoció d'habitatge amb protecció oficial i de noves modalitats d'allotjament en règim de lloguer
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial

b) Condicions d'accés

Per a poder accedir als serveis que s'ofereixen des del Servei d'Habitatge no cal condició concreta. L'accés als recursos estan limitats als requisits específics per a cadascun d'ells.



6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

c) Drets i deures dels usuaris

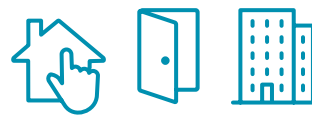
Drets

- 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

Deures

- 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

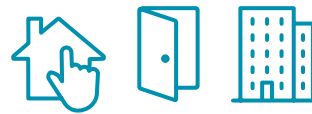




7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Tots els serveis són gratuïts.





8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

- Mesa per al Dret a l'Habitatge: Espai de participació, on es tracten les diferents temàtiques relacionades amb l'habitatge. Hi ha representants d'entitats ciutadanes, grups polítics i ciutadania. Més informació
- A través del correu electrònic habitatge@ajrubi.cat, on la ciutadania pot enviar les seves propostes, idees etc

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals
- habitatge@ajrubi.cat
- Instàncies: A través del registre de l'OAC i/o del registre de PROURSA





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'informació jurídica	Temps de resposta a les peticions	Donar primera visita en 1 setmana
2. Augmentar el parc social d'habitatges a la ciutat	Increment habitatges socials	Obtenir cessió habitatges i augment borsa de lloguer en un 5% per any. Compra de 2 habitatges / any per tanteig i retracte. Promoció de 6 habitatges en el període 2021-2022
3. Mantenir actualitzat l'apartat web d'habitatge	Actualitzar web	100%
4. Garantir un nivell elevat de satisfacció dels usuaris/es	Nombre de queixes rebudes	Menys de 10 queixes al llarg de l'any

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei d'Habitatge enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar.





10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Servei d'Habitatge

Adreça: Carrer Prim 33-35 4a planta

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: habitatge@ajrubi.cat

Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que 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
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

