



## SERVEIS DE L'OFICINA D'HABITATGE

### **1. INFORMACIÓ GENERAL**

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

### **2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA**

- 2.1. Els Compromisos i Indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

### **3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS**

### **4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS**

### **5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS**



## 1. INFORMACIÓ GENERAL

### 1.1. Objectius i finalitats del servei

L'Oficina d'Habitatge de Reus és un servei d'atenció ciutadana especialitzat en temes d'habitatge on el conjunt de la població s'hi pot adreçar per a obtenir la informació sobre els recursos públics en matèria d'habitatge i realitzar els tràmits necessaris per accedir-hi.

Les oficines d'habitatge són òrgans de les administracions locals que s'estableixen en els diferents àmbits territorials mitjançant un conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, amb la finalitat d'aproximar gestions i serveis d'habitatge a la ciutadania.

El conjunt de serveis, recursos i mitjans que s'ofereixen des de l'Oficina d'Habitatge de Reus són el resultat del treball coordinat entre l'Ajuntament de Reus, l'empresa municipal Reus Desenvolupament Econòmic SA (REDESSA) i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya de la Generalitat de Catalunya.

L'Oficina d'Habitatge i els Serveis Socials Municipals treballen de manera coordinada en les actuacions d'habitatge social que així ho requereixen.

### 1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus – Oficina d'Habitatge

NIF

P4312500D

Adreces postals

Plaça Baluard, 1  
43201 Reus

Adreça fiscal

Plaça Mercadal, 1  
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Coordinador/a de l'Oficina d'Habitatge

Correu electrònic: [habitatge@reus.cat](mailto:habitatge@reus.cat)

### 1.3. Serveis que s'ofereixen

Els serveis assenyalats amb (\*) es desenvolupen en conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el seu pressupost és a càrrec de la Generalitat de Catalunya. Concretament, en el cas del servei d'ajuts al lloguer, l'Oficina d'Habitatge exerceix les funcions d'informació, registre i tramitació de sol·licituds mentre que la resolució és competència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.



### Accés a l'habitatge

- Informació de les promocions municipals d'Habitatge amb Protecció Oficial (HPO) en règim de lloguer i de l'oferta d'habitatge social.
- (\*) Inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial (RSHPO)
- Facilitar l'accés a un habitatge de lloguer:
  - **Promocions municipals d'HPO en règim de lloguer**, destinats a persones i unitats de convivència amb un ingressos ponderats mínims de 0,93 IRSC (indicador de renda de suficiència de Catalunya) i màxims de 4,21 IRSC.
  - (\*) **Programa Borsa de Mediació per a Lloguer Social**; facilita l'entesa directa i eficaç entre persones propietàries d'habitatges buits i persones sol·licitants d'un habitatge de lloguer, i té com a objectius incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles a Reus i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència i a joves entre 18 i 35 anys que compleixin els requisits d'accés a les Borsa.
  - **Programa Borsa d'Habitatge Assequible**, destinada a cobrir les necessitats de les persones i les unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial per motius econòmics i que requereixin d'un pla de treball social. El programa es desenvolupa conjuntament amb els Serveis Socials Municipals.

### (\*) Ajuts a l'habitatge

- Ajuts al pagament del lloguer  
Subvencions i prestacions per a fer front al pagament de lloguer de les unitats de convivència amb ingressos baixos i moderats.
- Prestacions d'especial urgència per al pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries.  
Ajuts per a garantir l'habitatge a les persones amb dificultats greus per pagar el lloguer o les quotes d'amortització hipotecària o per a atendre persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.
- Ajuts a la rehabilitació d'habitatges i d'edificis d'us residencial.

### (\*) Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari

- Servei d'informació, assessorament i intermediació adreçat a les famílies amb dificultats per atendre el pagament dels préstecs, crèdits hipotecaris o les rendes de lloguer dels contractes signats amb entitats financeres. La intermediació amb les entitats financeres es realitza a través del servei Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

### Altres serveis

- El Registre Gelnformació i assessorament en totes les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament de la Llei del Dret a l'habitatge i també les línies d'ajuts del Pla per al dret a l'habitatge.



- El Registre General d'Entrada a l'Ajuntament de Reus de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts a l'habitatge, amb la comprovació i revisió de la documentació presentada i la informació als sol·licitants dels requeriments o deficiències documentals.
- La contractació d'assegurances de caució i defensa jurídica per a cada contracte de lloguer dels habitatges del parc municipal i de la (\*) Borsa de Mediació per al Lloguer Social.
- (\*) La gestió de l'Avallloguer per a cada contracte de lloguer dels habitatges que formen part de la Borsa de Mediació per al Lloguer Social.

#### 1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

L'Ajuntament de Reus posa a disposició dels serveis els següents recursos i mitjans:

- Una oficina d'atenció al públic
- Un parc municipal de 160 HPO en règim de lloguer gestionats per REDESSA i distribuïts en les promocions següents:

##### **Mas Bertran I**

Cr. Del Pintor Fuster, 75-81

Nombre d'habitatges 30 dels quals 1 és adaptats

Superfície: de 42,49 a 49,90 m<sup>2</sup>

Nombre d'habitacions per habitatge: 2 habitacions

Tots els habitatges tenen plaça aparcament.

##### **Mas Bertran II**

Cr. Cantàbric, 34, cantonada C .Antoni Martí Bages, 31

2 Edificis de 36 i 32 habitatges 2 dels quals són adaptats

Superfície: de 42,17 a 49,50 m<sup>2</sup>

Nombre d'habitacions per habitatge:

16 habitatges d'una habitació

52 habitatges de dues habitacions

Tots els habitatges tenen plaça d'aparcament.

##### **Granja Massó**

Cr. Comunitat de Múrcia, 4

Nombre d'habitatges: 16

Superfície: de 32,20 a 36,90 m<sup>2</sup>

Nombre d'habitacions per habitatge: no hi ha habitacions, son tipus loft, amb 2 espais 10 habitatges tenen plaça d'aparcament.

##### **Barri del Carme – La Patacada**

Cr. Alt del Carme 53-55

46 habitatges 1 dels quals es adaptats

Superfície; de 41,25 a 59,20m<sup>2</sup>

Nombre d'habitacions per habitatge:

26 habitatges d'una habitació

20 habitatges de dues habitacions

Tots els habitatges tenen plaça d'aparcament i traster

Un percentatge dels 160 habitatges, estan assignats al programa **Borsa d'Habitatge Assequible**.



- (\*)Programa **Borsa de Mediació per al Lloguer Social**.
- Un equip humà de professionals especialitzats en programes d'accés a l'habitatge i línies d'ajuts a l'habitatge.

#### 1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir a l'Oficina d'Habitatge de forma presencial, telefònica o telemàtica:

##### **Oficina d'Habitatge**

Pl. del Baluard, 1  
43201 Reus  
Telèfon: 977 010 071  
Correu electrònic: [habitatge@reus.cat](mailto:habitatge@reus.cat)

##### Horari:

Per informació: de 8:30h a 13:00h  
Per tràmits (sempre amb cita prèvia): de 8:30h a 14:00h.

#### 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre els ciutadans i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació del servei, es reconeixen els següents drets i obligacions a la ciutadania en tant que persones usuàries de l'Oficina d'Habitatge.

Drets de la ciutadania:

- Ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de l'Oficina d'Habitatge.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades personals d'acord amb la Llei 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Deures del ciutadà:

- Contribuir a mantenir un espai d'atenció al públic adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties.
- Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments i el torn de cita prèvia.
- Identificar-se degudament per a la realització de qualsevol tràmit

#### 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret de l'habitatge o normativa que el substitueixi ja que els Plans d'habitatge són quadriennals.
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge, modificada parcialment per la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica.



- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.
- Decret Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial
- Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial (HPO)

#### 1.8. Tarifes dels serveis

Els serveis prestats a l'Oficina d'Habitatge són gratuïts. Per consultar les rendes de lloguer dels habitatges gestionats, cal informar-se directament a l'Oficina d'Habitatge.

## 2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

### 2.1. Els compromisos i indicadors

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir a les persones en relació als serveis de l'Oficina d'Habitatge que presta i adquireix i fa públic de forma explícita amb els seus ciutadans els compromisos de qualitat següents:

#### Atenció als/les usuaris/àries

1. Cita prèvia: El 95% dels tràmits duts a terme durant el trimestre es realitzaran amb cita prèvia.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de tràmits realitzats amb cita prèvia} / \text{Núm. total de tràmits realitzats}) * 100$

2. Durada de les atencions per a la presentació de sol·licituds: Es realitzaran les atencions de presentació de sol·licituds, amb la supervisió i registre de la documentació presentada i l'inici de l'expedient, en un temps màxim de 30 minuts; com a mínim en el 90% dels casos de cada trimestre.

Forma de càlcul:

$(\text{Nombre d'atencions dutes a terme en un màxim de 30 minuts} / \text{Nombre total d'atencions realitzades al trimestre}) * 100$

3. Termini resposta peticions: Aquelles peticions d'atenció rebudes per telèfon que no es puguin atendre immediatament i les rebudes per correu electrònic, seran ateses en un termini màxim de 2 dies laborables a comptar des del registre de la petició, com a mínim en un 80% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

$(\text{Nombre de peticions resoltes en un màxim de 2 dies laborable} / \text{Nombre total de peticions rebudes al trimestre}) * 100$



### Accés a l'habitatge

4. Ocupació HPO: S'assolirà una ocupació anual mitjana de com a mínim el 85% dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de mensualitats totals facturades a l'any} / (160 \text{ habitatges} * 12 \text{ mesos})) * 100$

5. Borsa Habitatge assequible: Es destinaran al programa Borsa d'habitatge assequible. com a mínim el 25% del total dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal.

Forma de càlcul:

$(\text{número habitatges HPO municipals destinats a la borsa d'habitatge assequible} / \text{total habitatges HPO municipals}) * 100$

6. Borsa de Mediació per al Lloguer Social: Es mantindrà com a mínim una mitjana anual de 120 contractes en gestió i manteniment al mes.

Forma de càlcul:

$(\text{sumatori del núm. de contractes en gestió i manteniment de cada mes de l'any} / 12)$

7. Termini signatura contracte: Es fixarà data de signatura de contracte en un màxim de 2 dies laborables, un cop acreditats els requisits d'accés, visitat l'habitatge en oferta i ratificat l'interès de la persona sol·licitant per l'habitatge visitat; com a mínim en el 95% dels casos trimestrals.

Forma de càlcul:

$(\text{Nombre de contractes signats a termini} / \text{Nombre total de contractes signats al trimestre}) * 100$

8. Resolució incidències lloguers: S'atendrà les demandes de manteniment, d'incompliment del contracte o de convivència en menys de dos dies laborables des de que consti registrada la demanda.

Forma de càlcul:

$(\text{Nombre de demandes registrades ateses dins de termini} / \text{Nombre total de demandes registrades}) * 100$

9. Reunions de veïns a les promocions municipals: Convocar un mínim d'una vegada l'any els veïns llogaters de cadascuna de les promocions municipals.

Forma de càlcul:

$(\text{Nombre de promocions municipals amb reunió anual realitzada} / \text{nombre total de promocions municipals}) * 100$

### Ajuts a l'habitatge



10. Accés ajuts habitatge: Es vetllarà per tal que accedeixin als ajuts a l'habitatge les persones majors de 65 anys que viuen de lloguer i l'Oficina d'Habitatge tingui identificades, les persones llogateres dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal i les persones llogateres del programa Borsa de Mediació per al Lloguer social, si compleixen els requisits de les diferents convocatòries (usuaris pertinents), a través d'un seguiment personalitzat de la seva sol·licitud. S'espera un mínim del 80% de resolucions favorables sobre el total de sol·licituds presentades.

Forma de càlcul:

(resolucions favorables d'ajut al lloguer d'usuaris pertinents / total sol·licituds presentades per usuaris pertinents) \* 100

11. Difusió ajuts habitatge: Es farà un mínim de tres accions de difusió de les convocatòries anuals d'ajuts al lloguer a través dels mitjans i xarxes de comunicació.

Forma de càlcul:

(número d'accions de difusió realitzades a l'any / 3) \* 100

### **Servei d'Assessorament Hipotecari**

12. Proposta de mediació hipotecària: La sessió d'assessorament, elaboració de la proposta i l'enviament a Ofideute es durà a terme en un màxim de 30 dies a comptar des que la persona sol·licitant aporta tota la documentació necessària a l'Oficina d'Habitatge, a tal efecte; com a mínim en el 90 % dels casos.

Forma de càlcul:

(Nombre de propostes enviades a Ofideute dins de termini / Nombre total de propostes enviades a Ofideute) \* 100

### **2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis**

L'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà al Portal de Transparència, com a mínim de forma anual, el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, es realitzarà enquestes de satisfacció als usuaris dels serveis. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

### **2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei**





Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

### 3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
  - a l'Oficina d'Habitatge
  - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
  - a la web de l'Ajuntament de Reus
  - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

### 4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
  - a través d'una sol·licitud a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. del Mercadal, 1)
- Telemàticament:
  - a través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus ([http://www.reus.cat/bustia\\_ciudadana](http://www.reus.cat/bustia_ciudadana))

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

### 5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 9 de juliol de 2018.



La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

**DILIGÈNCIA:** Per fer constar que la Carta de serveis dels Serveis de l'Oficina de l'Habitatge s'ha aprovat inicialment per acord del Ple de la Corporació en sessió de data 9 de juliol de 2018.

El secretari general,  
Jaume Renyer Alimbau