

1. Identificació del servei

Denominació:	Servei d'habitatge	
Descripció:	El servei d'habitatge és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou que pretén fer efectiu el dret de les persones a l'habitatge digne.	
Missió:	El servei d'habitatge de l'Ajuntament del Masnou té com objectiu fonamental dissenyar i dur a terme les polítiques d'habitatge a desenvolupar al municipi, tant des de la perspectiva de l'atenció a demandes puntuals i urgents, com pel que respecta a una planificació a llarg termini de les necessitats habitacionals de la ciutadania.	
Persones destinatàries:	El servei d'habitatge es troba a la disposició de tota la ciutadania en general, per tal d'obtenir informació, assessorament i suport en la tramitació de diferents ajuts i prestacions relacionats amb l'habitatge.	
Regidoria responsable:	4050	Habitatge
Departament responsable:	3.00.00.00.20	Habitatge

2. Accés al servei

Ubicació:	Plaça de la Igualtat, 1 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/habitatge
Telèfon:	93 5571800
Correu electrònic:	habitatge@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	L'atenció general al públic es fa des de l' Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) , l'horari de la qual és: • De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. • Dijous també de 16.00 a 19.00 hores (excepte en festiu o vigília de festiu, mes d'agost, Setmana Santa i Nadal). Per a visita amb el personal tècnic, cal demanar cita prèvia a l'OAC, al telèfon 93 557 17 77.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
15200.41	Accés a l'habitatge protegit.
15200.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.
15200.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer
15200.44	Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15200.45	Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou
15200.46	Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
15200.47	Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge
15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial
15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat o de duplicat de la mateixa.

15200.41	Accés a l'habitatge protegit.	
	Descripció:	Recepció i tramitació d'una part de les sol·licituds adreçades al Registre de sol·licitants d'habitatge protegit de la Generalitat de Catalunya, per a la inscripció, modificació de dades i renovació de la inscripció en el Registre.
	Persones destinatàries:	Persones que cerquen un habitatge a preu assequible.
	Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou.
	Documents a aportar:	Els que estableix la normativa en vigor que regula la inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge protegit de la Generalitat de Catalunya.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

15200.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.
-----------------	--

Descripció:	Recepció i tramitació dels ajuts municipals destinats a facilitar el manteniment de l'habitatge habitual. Aquests ajuts s'estructuren en tres línies: Línia 1. Subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual per a persones majors de 36 anys. Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que es repercuteixi al llogater i se'n pugui determinar l'import per estar desglossat en el rebut mensual del lloguer. Línia 2. Subvencions per al lloguer de l'habitatge per a joves entre 18 i 35 anys. Ajuts destinats a subvencionar les despeses mensuals derivades del manteniment del lloguer de l'habitatge habitual, amb excepció dels endarreriments, la taxa d'escombraries, els pàrquings, els trasters, l'IBI, fiances, i les despeses de comunitat, sempre que se'n pugui determinar l'import. Línia 3. Subvencions per al pagament de l'hipoteca de l'habitatge habitual. Ajuts destinats a subvencionar les quotes hipotecàries mensuals derivades del manteniment de l'habitatge habitual.
Persones destinatàries:	Persones amb dificultats per accedir i mantenir l'habitatge habitual.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou.
Documents a aportar:	Els que estableixin les bases reguladores aprovades pel Ple de l'Ajuntament.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

15200.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer
-----------------	--

Descripció:	Recepció i tramitació de les sol·licituds dels ajuts convocats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer.
Persones destinatàries:	Persones que tenen problemes per a pagar el lloguer del seu habitatge.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou.
Documents a aportar:	Els que determina la resolució vigent que reguli aquests ajuts.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

15200.44	Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
-----------------	--

Descripció:	Recepció, tramitació parcial i seguiment de les sol·licituds de les prestacions econòmiques d'especial urgència convocades per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
Persones destinatàries:	Persones que tenen rebuts impagats del lloguer o de la hipoteca del seu habitatge o que hagin patit un procés de desnonament.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou.
Documents a aportar:	Els que estableixi la resolució reguladora vigent d'aquestes prestacions.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

15200.45	Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou
-----------------	---

Descripció:	Servei de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles llogateres, que té com a objectiu incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència. Inclou la inscripció tant de la propietat com de les persones llogateres a la Borsa de lloguer social.
Persones destinatàries:	Persones propietàries que volen llogar el seu habitatge a través d'aquest programa i persones llogaters que cerquen pis.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou.
Documents a aportar:	Els que estableixi la normativa vigent que regula aquest programa.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

15200.46	Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
-----------------	--

Descripció:	Informar, orientar i assessorar en matèria d'habitatge sobre qüestions bàsiques en matèria d'habitatge.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou o disposar d'un habitatge ubicat al municipi.
Documents a aportar:	Segons la consulta que s'efectui.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

15200.47	Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge
-----------------	--

Descripció:	Informar, orientar i assessorar, de manera especialitzada, sobre situacions complexes en matèria d'habitatge.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Telèfon:	93 557 17 77
Horari d'atenció:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 13.00 hores. Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon.
Requisits d'accés:	Estar empadronat al Masnou o disposar d'un habitatge ubicat al municipi.
Documents a aportar:	Segons la consulta que s'efectui.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial	
	Descripció:	Tramitació d'ajuts municipals per promoure la rehabilitació d'habitatges i d'edificis d'ús residencial. Existeixen quatre programes: Actuacions generals en edificis d'habitatges, tant plurifamiliars com unifamiliars. Interior d'habitatges. Suport a famílies. Informes tècnics.
	Persones destinatàries:	Comunitats de propietaris i propietàries, persones propietàries d'habitatges i persones llogateres amb el consentiment de la propietat de l'immoble.
	Requisits d'accés:	Segons estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.
	Documents a aportar:	Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.
	Prestació obligatòria:	No
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya	
	Descripció:	Recepció, tramitació i assessorament tècnic de subvencions a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial promoguts per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
	Persones destinatàries:	Comunitats de propietaris i propietàries, persones propietàries d'habitatges i persones llogateres amb el consentiment de la propietat de l'immoble.
	Requisits d'accés:	Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.
	Documents a aportar:	Els que estableix la normativa en vigor que regula l'atorgament d'aquests ajuts.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat o de duplicat de la mateixa.	
	Descripció:	Recepció i tramitació de cèdules d'habitabilitat (de primera i segona ocupació). També es faciliten duplicats de cèdules d'habitabilitat ja existents.
	Persones destinatàries:	Persones propietàries de l'habitatge, administradores o representants autoritzats.
	Requisits d'accés:	• Per a la sol·licitud de cèdula d'habitabilitat: que l'habitatge es trobi ubicat al municipi del Masnou. • Per a duplicats de cèdula d'habitabilitat: que ho sol·liciti una persona habilitada.
	Documents a aportar:	Segons s'estableix a la normativa reguladora vigent.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social. • Obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels seus drets i interessos i en el compliment dels seus deures i obligacions. • Rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament. • Presentar queixes i suggeriments relatives al servei. • Tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes. • No aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar. Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades i que demostrin un interès legítim.
Deures:	• Complir la normativa reguladora de les prestacions del servei. • Utilitzar el servei de manera correcta i responsable. • Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació del servei. • 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.
Canals de participació:	El servei d'habitatge posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda. Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament del Masnou o traslladades a l'Agència de l'Habitatge, cas que la resolució sigui de la seva competència. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta o trasllat a l'Agència de l'Habitatge en un termini màxim de 30 dies hàbils.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.
	015	Realitzar un nombre mínim anual de difusió d'activitats del servei d'habitatge en mitjans de comunicació de l'Ajuntament.
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	016	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades dins d'un termini màxim de 15 dies.
21		Augmentar la capacitat de resposta.
	014	Rebre un nombre màxim de queixes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	013	No superar un percentatge màxim de subvencions denegades sobre el total de subvencions que es sol·liciten en el servei d'habitatge.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestionarà fent el seguiment del que s'estableix en aquesta carta de serveis i, en particular, dels grau de compliment dels compromisos i d'assoliment dels objectius.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Reial decret 233/2013, de 5 d'abril, pel qual es regula el Pla estatal de foment del lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria, i la regeneració i renovació urbanes, 2013-2016.
	Reial decret 637/2016, de 9 de desembre, pel qual es prorroga el Pla Estatal de foment del lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria, i la regeneració i renovació urbanes 2013-2016 regulat pel Reial decreto 233/2013, de 5 de abril.
	Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.
Normativa autonòmica:	Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
	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.
	Llei 13/2009, del 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
	Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
Normativa municipal:	Bases específiques reguladores de la concessió d'ajuts econòmics municipals per promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial al municipi del Masnou, a atorgar pel procediment de concurrència competitiva, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en data 21 de setembre de 2017 (expdt. X2017002502).
	Bases específiques reguladores de les subvencions, aprovades pel Ple de l'Ajuntament en sessió de 16 de desembre de 2021, i les corresponents convocatòries (expdt. X2021019655).

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2023003854
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024