

Habitatge

# Carta de serveis



Diputació de Girona



#### **Avís legal**

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

## 1. Organització del servei

El departament d'**Habitatge**, adscrit al Servei d'**Assistència i Cooperació als Municipis de la Diputació de Girona (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local)**, té per objectiu donar suport als municipis de les comarques gironines i a altres ens públics en matèria d'habitatge mitjançant assessorament general, la prestació del Pla de Serveis en l'Àmbit de l'Habitatge, l'atorgament de subvencions, l'organització de formació i l'edició de material propi.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

## 2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten estan recollits en el [Pla de Serveis](#) aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diversos recursos:

- Tècnics i materials
  - ✓ S.1. Servei d'assessorament específic en habitatge, que es materialitza mitjançant l'orientació i l'enviament de documentació relacionada amb aquest àmbit i la redacció d'informes d'assessorament específicament en els camps dels plans locals d'habitatge, l'habitatge buit, les ocupacions irregulars, els habitatges d'ús turístic i la cooperativa d'habitatge.
  - ✓ S.2. Servei d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge, que ofereix atenció i assessorament a la ciutadania per mitjà de lletrats especialitzats contractats per la Diputació, i a oficines i serveis d'habitatge existents al territori, amb la finalitat d'evitar la pèrdua de l'habitatge principal de persones en risc d'exclusió residencial. La definició i l'organització territorial del servei depèn de l'àmbit d'acció de l'oficina existent.
  - ✓ S.3. Programa d'Estalvi Energètic i Pobresa Energètica, mitjançant el qual es donen eines i recursos als ajuntaments i els consells comarcals de la demarcació de Girona per impulsar actuacions directes de sensibilització de la població sobre la despesa i l'eficiència energètica de les llars i per actuar en casos de pobresa energètica a les llars més vulnerables.
- Formatius, a través del Programa de Formació en Habitatge.
- Informatius, a través del butlletí *El Racó de l'Habitatge*, el recull de normativa i models de documents rellevants per a la gestió de l'habitatge.
- Econòmics, per mitja de cinc línies de subvencions.

També s'ofereix:

- Assessorament general en matèria d'habitatge per a personal tècnic i càrrecs electes sobre normativa, notícies, formació, i sobre altres qüestions generals relacionades amb l'habitatge a través del Portal de suport (JIRA) de la Diputació de Girona.
- Recursos tècnics i materials als treballadors en l'àmbit de l'habitatge a través de la Xarxa d'Habitatge de Girona.

El departament d'Habitatge està adscrit al Servei d'Assistència i Cooperació als Municipis (Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local), i sota la direcció del cap del servei i la cap de secció, desenvolupa diferents tasques:

- Prestació del servei d'assessorament en habitatge al personal tècnic i els càrrecs electes dels municipis.
- Prestació del Pla de Serveis en l'Àmbit de l'Habitatge.
- Suport econòmic al desenvolupament de les polítiques locals amb subvencions relacionades amb les polítiques d'habitatge en l'àmbit social. S'hi inclouen:
  - Redacció i aprovació de les bases específiques reguladores de les subvencions.
  - Redacció i publicació de les convocatòries.
  - Tramitació dels justificants de les subvencions per al pagament posterior.
- Prestació dels serveis d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge.
- Programa d'Estalvi Energètic i Pobresa Energètica.
- Programa de formació anual.

Els objectius principals són els següents:

- Impulsar, fomentar i incentivar la planificació de les polítiques d'habitatge en l'àmbit local.
- Donar suport a les polítiques socials d'habitatge per respondre a les necessitats de la població més vulnerable.
- Promoure la formació del personal tècnic i els càrrecs electes dels ens locals i comarcals en l'àmbit de l'habitatge.
- Facilitar la informació de la normativa vigent als ajuntaments.
- Articular la prestació del servei d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge.
- Fomentar el treball en xarxa de les diferents administracions.

### 3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació

<i><b>Estàndard de qualitat</b></i>	<i><b>Indicador</b></i>
Donar resposta a les consultes, peticions, queixes o suggeriments en un termini mitjà de 3 dies hàbils.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció

### 4. Condicions d'accés als serveis

Els destinataris dels serveis en matèria d'habitatge són els 221 municipis i els 8 consells comarcals de la demarcació de Girona.

Accés als serveis mitjançant:

- Tramitació d'una petició al Portal de suport (JIRA) per rebre assessorament general en matèria d'habitatge.
- Formalització de la inscripció a cursos, jornades i tallers per rebre formació.
- Presentació de sol·licituds de subvencions o del Pla de Serveis per via telemàtica a través de les plataformes EACAT.

## 5. Mesures de correcció en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se n'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que l'incompliment es repeteixi.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

## 6. Drets i deures dels usuaris

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

Els deures de l'usuari són: Respectar el personal que presta el servei.

- Respectar els altres usuaris del servei.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Respectar l'horari del servei.
- Respectar les instal·lacions
- Els beneficiaris de subvencions, complir les obligacions que estableixen l'article 24 de l'Ordenança general de subvencions de la Diputació de Girona així com les bases específiques reguladores corresponents a cada convocatòria.
- Satisfer les taxes, si s'escau.

## 7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, els costos que comporten o una part d'aquests es poden repercutir als beneficiaris mitjançant l'aplicació de la tarifa o preu que, si s'escau, s'aprovi.

## 8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar **suggeriments o queixes**.

## 9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

**Diputació de Girona > Àrea d'Hisenda, Administració, Promoció Econòmica i Cooperació Local > Assistència i Cooperació als Municipis > Habitatge**

Pujada de Sant Martí, 4-5 - 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: [habitatge@ddgi.cat](mailto:habitatge@ddgi.cat)

Pàgina web: Diputació de Girona - [Habitatge](#)

Enllaç: [Portal de suport \(JIRA\)](#)