

Habitatge

Programa de millora de les comunitats de veïns

Programa per a la Millora de la Gestió de les Comunitats d'Habitatge



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 sense cap restricció, 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>

Redacció

Secció d'Habitatge de la Diputació de Girona

Febrer de 2026

Sumari

1.	Introducció	5
2.	Context	6
3.	Característiques i diagnosi prèvia.....	7
3.1.	Diagnosi prèvia	7
4.	Objectius.....	10
4.1.	Objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	10
4.2.	Objectius del programa	10
4.3.	Principis d'intervenció.....	11
4.4.	Requisits mínims dels ens locals sol·licitants	12
4.5.	Criteris de prioritació.....	12
4.6.	Impacte esperat	13
5.	Actuacions	14
5.1.	Catàleg orientatiu d'actuacions	14
5.1.1.	Gestió de la comunitat de propietaris	15
5.1.2.	Millora de la convivència	15
5.1.3.	Manteniment i qualitat residencial	16
5.1.4.	Vulnerabilitat i salut residencial	17
5.1.5.	Gestió de l'ús anòmal de l'habitatge.....	17
5.1.6.	Accions d'empoderament per a la transformació de la comunitat o el barri	18
5.1.7.	Sostenibilitat i cohesió.....	18
5.2.	Fitxes d'actuacions.....	19
6.	Riscos i factors crítics d'èxit	20
7.	Seguiment.....	21
8.	Planificació i cronograma	21
9.	Resum executiu	22
10.	Funcionament del programa.....	22
10.1.	Fases del programa	22
10.2.	Rols i responsabilitats	23
10.2.1.	Diputació de Girona	23
10.2.2.	Ens local	24

10.2.3. Empresa contractada	24
10.2.4. Comunitat.....	25
10.3. Gestió de riscos	25
10.4. Estratègia de sortida i sostenibilitat	27

1. Introducció

La problemàtica de la gestió de l'habitatge traspasa fronteres i es cronifica en comunitats de veïns amb col·lectius vulnerables. És per això que des de la secció d'Habitatge s'ha impulsat un projecte d'acompanyament de les comunitats de veïns amb diferents àmbits de millora.

El dret a l'habitatge és un element clau per al desenvolupament de drets fonamentals com la socialització, la salut o l'educació. A més, el dret a l'habitatge s'estén més enllà de la seva porta d'entrada i està en contacte amb altres habitatges i altres drets, com ara el dret a la propietat i el dret a la ciutat.

És en aquesta extensió que l'habitatge es configura en una comunitat, barri o poble. Per tant, és en les comunitats de veïns on es creen els principals espais de relació, participació i empoderament de les persones.

Cal dir que els barris i comunitats amb concentració de problemàtiques i amb situacions de segregació urbana superen la capacitat de gestió dels ajuntaments. Les persones que hi viuen poden patir situacions de vulnerabilitat social, econòmica, residencial i urbana, fet que es tradueix en dificultats econòmiques i manca de resolució de conflictes davant de situacions diàries.

Anteriorment, des de la secció d'Habitatge s'havien analitzat problemàtiques com la morositat de l'habitatge públic, la conflictivitat en comunitats d'habitatges públics, la concentració d'habitatge buit o les ocupacions irregulars en barris vulnerables. Però totes aquestes qüestions poden acabar incidint en una comunitat de veïns.

L'últim semestre de 2024 es va fer una diagnosi de diferents comunitats tipus per articular un pla pilot amb la voluntat de donar resposta a les problemàtiques detectades en estudis de planificació de les polítiques d'habitatge, en la diagnosi redactada des del mateix servei, en les peticions de millora dels ens locals durant els darrers anys i en projectes específics d'acompanyament de les persones. Així doncs, el 21 d'octubre de 2025 el Ple de la Diputació va aprovar una modificació del Pla de Serveis que incorporava el Programa de Comunitats d'Habitatge, com a recurs obert per a tots els ens locals que disposen de parc públic en comunitats de propietaris.

Tot això, amb l'objectiu de fomentar que les comunitats i els barris siguin un focus motor de transformació social.

2. Context

Els darrers anys, l'habitatge s'ha consolidat com una de les principals preocupacions socials. L'increment sostingut dels preus, la reducció de l'oferta assequible i les dificultats d'accés han situat aquesta política al centre de l'agenda pública i han reforçat el paper de les administracions —especialment les locals— com a actors clau per garantir el dret a un habitatge digne.

En aquest escenari, molts ajuntaments han adoptat una posició cada vegada més activa i han ampliat el parc públic mitjançant la promoció i l'adquisició d'habitatges per donar resposta a les situacions d'exclusió residencial. Aquest creixement s'ha produït sovint dins del teixit urbà consolidat, amb la incorporació d'habitatges públics en comunitats de propietaris majoritàriament privades. Aquesta realitat implica nous reptes de gestió i reforça la necessitat que l'Administració local participi activament en el bon funcionament de les comunitats i contribueixi al manteniment dels edificis i a la qualitat de la convivència.

Aquesta situació contrasta amb models residencials d'etapes anteriors. Els projectes d'habitatge dels anys seixanta i setanta agrupaven actuacions en barris o grans conjunts residencials destinats principalment a acollir població provinent de fluxos migratoris de l'Estat. Amb el pas del temps, alguns d'aquests nuclis han continuat rebent noves onades migratòries, fet que ha tendit a concentrar col·lectius vulnerables en determinades tipologies d'edificis i ha generat dinàmiques de segregació urbana.

En la darrera dècada, la davallada de promoció d'habitatge protegit i l'augment dels llançaments per les dificultats econòmiques de la població han portat a alguns els municipis de la demarcació de Girona a adquirir habitatges per atendre la població amb més dificultats d'accés, però sense disposar de prou recursos tècnics i materials per fer el seguiment en l'adaptació, la inclusió i la participació en les comunitats.

A aquest context cal sumar-hi l'impacte de la pandèmia de la covid-19, que va accentuar i, en molts casos, cronificar situacions de vulnerabilitat social. Problemes com la manca de manteniment dels edificis, les dificultats relacionades amb la salut, els usos inadequats de l'habitatge o els conflictes de convivència han evidenciat la importància d'una intervenció comunitària estructurada, especialment en barris i comunitats amb més fragilitat social.

Alhora, la dispersió del parc públic en comunitats majoritàriament privades posa de manifest la necessitat d'impulsar una gestió responsable i proactiva que contribueixi al bon funcionament comunitari. Aquesta mirada permet avançar cap a un model de comunitats mixtes més equilibrades, en què la diversitat de tipologies d'habitatge esdevingui un factor de cohesió i no de fractura, i en què es reforci la confiança entre veïnat i Administració. En aquest sentit, esdevé especialment rellevant dignificar les polítiques d'habitatge i superar estigmes sovint associats al parc públic, partint de la base que les dificultats comunitàries responen a realitats complexes i compartides.

Amb totes aquestes circumstàncies, la secció d'Habitatge proposa recuperar i reforçar les actuacions en comunitats de propietaris —o comunitats de veïns— amb l'objectiu de fomentar una convivència positiva, promoure la corresponsabilització de tots els actors i garantir tant el dret a l'habitatge com el dret a la ciutat.

En aquest marc, el Programa de Comunitats d'Habitatges planteja integrar aquesta política de comunitats en l'estructura dels serveis locals d'habitatge que disposen de parc propi, amb la voluntat de reforçar la intervenció integral de les polítiques locals, afavorir la vinculació de les persones amb l'habitatge i el territori, millorar les condicions de vida, promoure la igualtat d'oportunitats i consolidar vincles que contribueixin a la cohesió sociourbana.

3. Característiques i diagnosi prèvia

El programa es fonamenta en la col·laboració directa amb els ajuntaments i en la implicació activa dels ens locals, tant si disposen de serveis d'habitatge com si no. La coordinació interadministrativa i la comunicació continuada esdevenen elements clau per oferir una resposta integral a les necessitats de les comunitats i per contribuir a la millora de la convivència i, en conseqüència, de la qualitat de vida de les persones residents.

Les actuacions s'estructuren en tres grans àmbits d'intervenció:

- Jurídic i econòmic.
- Tècnic i constructiu.
- Convivencial i comunitari.

Aquests àmbits s'aborden des d'una perspectiva integrada, entenent la comunitat com un espai relacional en què la participació veïnal, la corresponsabilitat i la capacitat d'organització col·lectiva actuen com a motors de transformació social, amb impacte tant en la mateixa comunitat com en l'entorn urbà.

3.1. Diagnosi prèvia

La definició del programa parteix d'una diagnosi prèvia orientada a identificar necessitats comunes i detectar actuacions potencialment reproduïbles en diferents realitats municipals.

Per fer propostes adequades a la gestió de les comunitats, s'ha fet una diagnosi de cinc comunitats diferents per proposar actuacions que es puguin reproduir en altres comunitats. Aquestes cinc comunitats presenten les característiques següents:

- Comunitat de parc públic de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) amb

col·laboració i seguiment de serveis socials

- Comunitat de parc públic de l'AHC amb seguiment de l'AHC. Aquest seguiment es limita a una visita a l'habitatge un cop s'ha adjudicat un habitatge de la Mesa d'Emergències de Catalunya.
- Comunitat d'habitatges mixtos: públic d'un ens local i privat.
- Comunitat d'habitatges mixtos: públic d'un ens local i privat.
- Comunitat d'habitatges privats amb implicació de diferents programes de l'ajuntament (actuacions urbanístiques, seguiment de casos personals o actuacions puntuals de mediació).

Contingut de la diagnosi

La diagnosi permet establir prioritats d'intervenció en funció de les necessitats detectades en cada comunitat. Tot i que la mostra analitzada no pretén ser estadísticament representativa, aporta evidències qualitatives rellevants per orientar el disseny del programa. En funció de les necessitats de cada comunitat, es prioritzen actuacions tenint en compte tres nivells:

1. Convivència: mediació entre els propietaris i/o ocupants dels habitatges per a la resolució de conflictes i la millora dins de la comunitat.
2. Situació dels subministraments de les finques, i estat de gestió de la comunitat de propietaris: posada al dia quant a la regulació existent, accions de drets i deures dels propietaris i ocupants, espais de convivència comunitaris, etc.
3. Capacitat organitzativa veïnal: disseny i organització de campanyes de sensibilització i comunicació (salut, convivència, ús adequat dels habitatges, pal·liació de la pobresa energètica, accions comunitàries, etc.).

La diagnosi de comunitats de veïns de la demarcació de Girona posa de manifest que les comunitats on conviuen habitatges públics i privats presenten sovint necessitats específiques de suport tècnic, jurídic i social. Aquestes necessitats no només afecten el funcionament formal de la comunitat, sinó també la convivència, el manteniment de l'edifici i el benestar de les persones residents.

L'anàlisi identifica que moltes comunitats presenten dèficits estructurals en l'organització interna, una participació limitada en la presa de decisions i dificultats per sostenir econòmicament les despeses comunitàries. Aquestes situacions poden derivar en conflictes de convivència, processos de degradació física dels edificis i risc de fractura social.

Alhora, es detecta una elevada incidència de factors de vulnerabilitat vinculats a la pobresa

energètica, l'exclusió residencial i les problemàtiques de salut, que impacten directament en la qualitat de vida de les persones residents i en l'estabilitat de les comunitats.

Entre les principals problemàtiques detectades, destaquen les següents:

- Dificultats en la gestió comunitària, amb manca de participació en les juntes, desconeixement de les obligacions legals i problemes en la presa de decisions.
- Conflictes de convivència sovint derivats de diferències socioculturals, situacions de vulnerabilitat o manca d'espais de comunicació.
- Dèficits en el manteniment dels edificis, que poden comportar riscos per a la seguretat i la salubritat.
- Situacions de vulnerabilitat social i econòmica, amb especial incidència de la pobresa energètica i dificultats per assumir despeses comunitàries.
- Fenòmens d'ús anòmal de l'habitatge, com la sobreocupació o activitats incompatibles amb l'ús residencial.
- Baix nivell d'organització comunitària que limita la capacitat de la comunitat per impulsar millores sostenibles.

La diagnosi conclou que les intervencions més efectives són aquelles que combinen els àmbits **jurídic, tècnic i convivencial**, i que s'adapten a la realitat de cada comunitat. També destaca la importància del treball preventiu i de l'acompanyament als ens locals per consolidar comunitats més cohesionades, autònomes i resilients.

En aquest context, el Programa de Comunitats d'Habitatge es configura com una eina estratègica per impulsar actuacions realistes i aplicables, orientades a millorar la governança comunitària, prevenir conflictes i reforçar el dret a l'habitatge. A més, amb l'adaptació de les actuacions a la realitat de cada comunitat, permet reforçar les capacitats d'autogestió veïnal i promoure entorns residencials sostenibles, cohesionats i saludables.

Es pot consultar el contingut sencer de la diagnosi en l'enllaç següent:

<https://seu.ddgi.cat/web/document/14661>.

3.1.1.1. Eixos de treball

Els eixos de treball plantejats en la diagnosi responen als tres grans blocs esmentats anteriorment: convivencial, jurídic i tècnic. A partir d'aquí, es pivotarà en altres eixos.

4. Objectius

4.1. Objectius de desenvolupament sostenible (ODS)

El programa es desenvolupa tenint en compte els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030, d'entre els quals específicament es detallen els següents:

- Objectiu 1. Fi de la pobresa. Una de les fites d'aquest ODS és reduir la proporció de persones de totes les edats que viuen en la pobresa garantint un accés universal a recursos i a serveis bàsics com l'habitatge.
- Objectiu 10. Reducció de les desigualtats. Reduir la desigualtat en i entre els països. Algunes de les fites d'aquest ODS són potenciar i promoure la inclusió social i reduir les desigualtats.
- Objectiu 11. Ciutats i comunitats sostenibles. Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles.



4.2. Objectius del programa

El programa es planteja com una eina de suport estructural a les polítiques locals d'habitatge amb un enfocament preventiu i estructural orientat a garantir la sostenibilitat social i funcional de les comunitats amb presència d'habitatge públic.

L'objectiu principal del programa és reforçar la sostenibilitat social i funcional de les comunitats amb presència d'habitatge públic, mitjançant intervencions integrals que millorin la governança comunitària, la convivència i el manteniment dels entorns residencials.

Aquest objectiu es tradueix en el treball des d'una dimensió comunitària per afavorir les interaccions socials i les relacions de convivència i acompanyament amb el treball comunitari a través d'un suport directe de professionals contractats per la Diputació de Girona que treballaran coordinadament per al desenvolupament del programa des dels àmbits social, jurídic i tècnic.

El programa té dos vessants: d'una banda, l'impuls d'accions per millorar la gestió de les comunitats, amb una implicació més activa i incisiva; de l'altra, el manteniment de les actuacions.

El manteniment d'aquestes actuacions pot ser continuista d'un programa anterior dut a terme per la Diputació, o es pot tractar d'actuacions d'un programa estructural inclòs en un servei local d'habitatge.

La primera part té una durada d'un any i, posteriorment, es pot sol·licitar el manteniment del programa. La segona pot tenir actuacions concretes diferencials en funció de cada programa consolidat en l'ens local.

Per accedir al programa, cal que els ens locals compleixin els requisits establerts al Pla de Serveis i el sol·licitin informant de les persones relacionades, les problemàtiques i altres aspectes que cal tenir en compte per a la contractació del programa. Així doncs, en el mateix moment de la sol·licitud s'entén que l'ens local s'implica en el seguiment de les actuacions que durà a terme l'empresa contractada per la Diputació i que estarà actiu al llarg de tot el procés de treball per poder assolir un bon resultat de l'actuació.

Els requisits exigits per a l'accés al programa caldrà complir-los al llarg de tot el desenvolupament del programa. En cas de no ser així, es tancarà la prestació del servei concedit.

Els objectius específics del programa són els següents:

1. Reforçar la governança i la participació comunitària.
2. Prevenir situacions de conflictivitat i afavorir la cohesió social.
3. Millorar l'estat constructiu i el manteniment de les finques.
4. Promoure l'autonomia i la corresponsabilitat dels residents.
5. Detectar i acompanyar situacions de vulnerabilitat.

El programa prioritza una mirada preventiva davant intervencions reactives, amb la voluntat de reduir processos de degradació comunitària i optimitzar l'impacte de la inversió pública en habitatge.

4.3. Principis d'intervenció

El desplegament del Programa de Comunitats d'Habitatge es basa en un conjunt de principis que orienten el disseny, la implementació i el seguiment de les actuacions. Aquests principis responen a la necessitat d'abordar les dinàmiques comunitàries des d'una perspectiva

integral i preventiva, capaç d'adaptar-se a la diversitat de realitats municipals i a les especificitats de cada comunitat de propietaris.

L'enfocament del programa parteix de la corresponsabilitat entre administracions, veïnat i agents implicats, entenent que la sostenibilitat de les comunitats requereix implicació col·lectiva i continuïtat en les accions. Alhora, es promou l'empoderament comunitari com a element clau per reforçar l'autonomia de les comunitats i afavorir processos de millora duradors.

Aquests principis no només orienten la intervenció tècnica, sinó que també contribueixen a garantir una gestió eficient dels recursos públics i a maximitzar l'impacte social de les polítiques d'habitatge.

4.4. Requisits mínims dels ens locals sol·licitants

Per poder accedir al programa cal complir els requisits següents:

- Disposar d'habitatge que sigui propietat de l'Administració o estigui gestionat per l'Administració dins de la comunitat sol·licitada.
- Estar al dia dels pagaments de la comunitat de propietaris.
- Emplenar la sol·licitud del Pla de Serveis i l'annex per al Programa de Comunitats d'Habitatge.
- Acreditar la implicació i el compromís de l'ens local a través de les diferents estructures de l'Administració local o coordinadament amb administracions supralocals.
- Disposar d'un espai a la mateixa comunitat o un equipament municipal per al desenvolupament de les tasques d'atenció als usuaris, espai de trobada i convivència dels veïns, i reunions de coordinació amb l'Administració pública objecte del programa o altres actors implicats.
- Assistir a les reunions de seguiment i participar-hi activament.
- Assignar un representant local per a la participació en els grups motors amb els veïns de les comunitats.
- Adoptar un compromís de continuïtat de les accions impulsades més enllà de la intervenció inicial.

4.5. Criteris de prioritació

Els criteris tenen l'objectiu de maximitzar l'impacte social del programa i prioritzar les intervencions amb més capacitat transformadora.

En funció de la demanda del programa, es prioritzaran els aspectes següents mitjançant l'atorgament de punts (un punt per ítem):

- Comunitats amb alta conflictivitat.
- Presència de col·lectius vulnerables.
- Comunitats amb dificultats de gestió acreditades.
- Comunitats mixtes amb habitatge públic.
- Existència d'alt impacte social o urbà.

És imprescindible:

- ✓ Acceptació del treball comunitari.
- ✓ Disponibilitat real de coordinació tècnica.

4.6. Impacte esperat

El Programa de Comunitats d'Habitatge neix amb la voluntat de generar millores tangibles i sostenibles en el funcionament de les comunitats amb presència d'habitatge públic, i de contribuir a reforçar la seva estabilitat social i funcional. L'impacte del programa s'orienta tant a la resolució de problemàtiques existents com a la prevenció de processos de deteriorament comunitari que poden comprometre la qualitat de vida de les persones residents i l'eficàcia de la inversió pública en habitatge.

Mitjançant una intervenció coordinada i adaptada a cada realitat local, el programa pretén consolidar comunitats més cohesionades, participatives i resilents, millorar la convivència i afavorir una gestió més ordenada dels espais comuns. Igualment, es busca reforçar la confiança entre la ciutadania i l'Administració, contribuir a la dignificació del parc públic i facilitar la convivència en entorns residencials amb diversitat de tipologies d'habitatge.

En definitiva, l'impacte esperat transcendeix la intervenció puntual en una comunitat concreta i s'inscriu en una estratègia més àmplia de reforç de les polítiques locals d'habitatge i de promoció de la cohesió sociourbana:

- Millora de la governança comunitària.
- Reducció de situacions de conflictivitat.
- Més implicació dels residents en la vida comunitària.

- Més conservació del parc residencial.
- Optimització de l'impacte de la inversió pública en habitatge.

5. Actuacions

El programa desplega un conjunt d'actuacions orientades a garantir el bon ús dels habitatges i dels espais comuns, afavorir la convivència i reforçar la capacitat d'organització de les comunitats amb presència d'habitatge públic.

Les intervencions s'articulen a partir de tres àmbits estructurals —jurídic, tècnic i convivencial— que s'aborden des d'una perspectiva integral i adaptable a la realitat de cada comunitat. Aquestes intervencions van dirigides a garantir l'ús correcte dels habitatges i de les zones comunes, i a afavorir la bona convivència en la comunitat. Els àmbits jurídic, tècnic i convivencial actuen com a eixos estructurals del programa, dels quals es desprenen diverses línies d'actuació específiques.

A partir d'aquests àmbits, es defineixen diverses **línies estratègiques d'actuació** que orienten la intervenció:

- Intervenció directa per millorar la convivència i prevenir conflictes.
- Enfortiment de les capacitats comunitàries i foment de l'autogestió.
- Impuls d'un paper actiu de l'Administració local com a agent corresponsable dins la comunitat.
- Millora de l'estat dels espais comuns i promoció d'un ús adequat dels habitatges.
- Reducció de factors de desigualtat que impacten en la dinàmica comunitària.
- Generació d'espais de formació i divulgació sobre gestió comunitària.
- Acompanyament de les persones en la resolució de conflictes i enfortiment dels vincles de confiança i la cohesió.

5.1. Catàleg orientatiu d'actuacions

El catàleg té caràcter orientatiu i no exhaustiu. Les actuacions es defineixen de manera específica a partir de cada comunitat, i es prioritzen les que presenten més capacitat de millora i impacte comunitari.

5.1.1. Gestió de la comunitat de propietaris

Les actuacions en l'àmbit de la gestió comunitària s'orienten a reforçar el bon funcionament de les comunitats, promoure una organització clara, complir les obligacions legals i garantir una presa de decisions informada. Es busca millorar la governança comunitària i fomentar la corresponsabilitat entre els diferents membres de la comunitat, amb l'objectiu de consolidar estructures de gestió més estables i eficients:

- Suport en la constitució o regularització de comunitats.
- Acompanyament en l'elaboració o actualització de normes de règim intern.
- Acompanyament en la celebració de juntes i presa d'acords.
- Assessorament legal sobre drets i obligacions.
- Assessorament jurídic en conflictes comunitaris.
- Assessorament en la redacció de protocols de prevenció del deteriorament comunitari.
- Mediació en impagaments, deutes comunitaris o vinculats a quotes o responsabilitats.
- Professionalització de la gestió (suport a presidències i juntes).
- Formació bàsica en drets i deures dels propietaris.
- Formació bàsica en funcionament comunitari per als veïns.
- Millora dels canals de comunicació interna.
- Impuls de figures de referència comunitària (presidència, vocals).

5.1.2. Millora de la convivència

Aquest àmbit se centra en la prevenció i la gestió de conflictes, així com en la promoció de relacions veïnals positives. Les actuacions busquen generar espais de diàleg, reforçar el respecte pels espais comuns i afavorir dinàmiques comunitàries basades en la cooperació i la confiança.

- Serveis de mediació comunitària.
- Detecció precoç de conflictes.
- Espais de diàleg veïnal.

- Promoció d'activitats comunitàries.
- Tallers de resolució pacífica de conflictes.
- Accions per fomentar el respecte als espais comuns.
- Espais de diàleg estructurat entre veïns.
- Protocols d'actuació davant conductes incíviques.
- Dinamització d'activitats comunitàries.
- Intervencions davant conductes incíviques.

5.1.3. Manteniment i qualitat residencial

Les actuacions tècniques tenen per objectiu afavorir unes condicions adequades de conservació, seguretat i habitabilitat dels edificis, a més de promoure una cultura de manteniment preventiu i una planificació adequada de les millores. Aquest enfocament contribueix a preservar el parc d'habitatge i a reforçar l'estabilitat de les comunitats:

- Promoció de bones pràctiques en la conservació dels espais comuns.
- Sensibilització sobre la corresponsabilitat en el manteniment de la finca.
- Realització d'inspeccions tècniques bàsiques o informes d'estat de conservació per identificar necessitats d'intervenció.
- Assessorament en la prioritització d'actuacions de manteniment preventiu.
- Suport en la planificació de millores dels espais comuns.
- Detecció de deficiències que puguin afectar la seguretat, la salubritat o l'accessibilitat i detecció de barreres arquitectòniques i orientació sobre possibles millores.
- Orientació tècnica sobre el compliment de les obligacions de conservació.
- Assessorament en eficiència energètica i optimització dels consums.
- Proposta de millores de baixa complexitat tècnica amb alt impacte en la qualitat residencial.
- Identificació precoç de situacions que puguin derivar en processos de degradació de l'edifici i suport en la identificació d'ajuts i línies de finançament per a actuacions de rehabilitació.

- Coordinació amb altres programes públics vinculats a la rehabilitació o la sostenibilitat.
- Elaboració de recomanacions tècniques adaptades a la realitat de cada comunitat.

5.1.4. Vulnerabilitat i salut residencial

Les actuacions s'adrecen a detectar situacions de fragilitat social que puguin afectar la vida comunitària i a facilitar la connexió amb els recursos existents. Es pretén contribuir al benestar de les persones residents i prevenir situacions que puguin derivar en processos d'exclusió o deteriorament residencial:

- Accions informatives sobre hàbits saludables a la llar i accions de sensibilització sobre salut residencial.
- Diagnosi de situacions de vulnerabilitat energètica i assessorament en eficiència energètica. Actuacions del Programa d'Estalvi Energètic i Pobresa Energètica de la Diputació de Girona.
- Informació sobre ajuts i bonificacions.
- Derivació a ajuts i recursos socials.
- Coordinació amb serveis socials i sanitaris.
- Detecció de situacions de risc social.

5.1.5. Gestió de l'ús anòmal de l'habitatge

Aquestes actuacions s'orienten a detectar i abordar situacions que puguin alterar el funcionament normal de la comunitat, mitjançant una intervenció coordinada amb els serveis competents. L'objectiu és prevenir dinàmiques de degradació i contribuir a mantenir entorns residencials segurs i equilibrats:

- Prevenció de dinàmiques de degradació.
- Detecció de situacions de sobreocupació.
- Detecció de situacions d'ocupació conflictiva.
- Coordinació amb serveis municipals i cossos competents.
- Accions preventives per evitar noves situacions.

- Coordinació amb serveis jurídics.

5.1.6. Accions d'empoderament per a la transformació de la comunitat o el barri

Aquest bloc té com a finalitat reforçar la capacitat d'organització i participació de les comunitats, i promoure el protagonisme dels residents en la identificació de necessitats i en l'impuls de millores col·lectives. L'empoderament comunitari es planteja com un element clau per garantir la sostenibilitat de les actuacions:

- Foment de la governança comunitària amb la creació de grups motors veïnals.
- Formació en participació comunitària.
- Dinamització del teixit veïnal i impuls de projectes col·laboratius.
- Promoció de la coresponsabilitat en la cura dels espais.
- Processos participatius per detectar necessitats.
- Projectes de millora impulsats pels mateixos residents.
- Accions per reforçar el sentiment de pertinença.
- Connexió amb el teixit associatiu del barri.

5.1.7. Sostenibilitat i cohesió

Les actuacions en aquest àmbit promouen un ús responsable dels espais comuns, la incorporació de pràctiques sostenibles i la consolidació de comunitats més resilients. Es busca generar entorns residencials més cuidats, cohesionats i compromesos amb l'entorn:

- Millora de la gestió de residus.
- Foment de pràctiques sostenibles (residus, energia, aigua) per a l'optimització dels consums energètics.
- Recuperació, dignificació i promoció d'un ús responsable dels espais comuns.
- Accions per prevenir la degradació dels espais.
- Accions per reforçar el sentiment de pertinença.

- Foment de l'establiment de comunitats resilients.
- Estratègies per garantir la continuïtat de les millores.

Totes les actuacions es definiran de manera específica a partir de cada comunitat i s'adaptaran al seu nivell de complexitat. Alhora, es tindran en compte la comunitat de propietaris i l'administrador de finques, en cas que n'hi hagi.

5.2. Fitxes d'actuacions

Les actuacions seran contractades per la Diputació a partir de la sol·licitud dels ens locals i es configuraran de manera flexible per ajustar-se a les necessitats específiques de cada comunitat. En funció de cada ens, s'establirà un nombre màxim d'actuacions per fer viable el desenvolupament i l'eficiència del programa tenint en compte el calendari d'execució.

En la mesura del que sigui possible, es fomentarà la coordinació de les actuacions amb altres actors, com ara centres d'atenció primària sanitària, centres educatius, entitats veïnals, etc.

Nom de l'actuació		
Àmbit	(jurídic i econòmic / tècnic i constructiu / convivencial)	Subgrup
Línia estratègica		
Descripció		
Objectius		
Destinatari		
Nivell d'intensitat		
Temporalitat	Puntual/periòdica	

Nom de l'actuació		
Agents implicats		
Durada		
Indicadors de seguiment	Tipus de seguiment	Indicador

6. Riscos i factors crítics d'èxit

La implementació d'un programa d'intervenció comunitària en edificis amb presència d'habitatge públic implica actuar en entorns socials, jurídics i organitzatius sovint complexos. El fet d'identificar els riscos potencials permet anticipar estratègies de resposta i garantir una aplicació més eficaç de les actuacions.

Principals riscos detectats:

- **Manca d'implicació de l'ens local**
La participació activa dels ajuntaments és un element imprescindible per a l'èxit del programa. Una baixa implicació pot dificultar la coordinació, el seguiment de les actuacions i la continuïtat de les millores assolides.
- **Baixa participació de la comunitat de propietaris**
La resistència al canvi, la desconfiança institucional o la manca d'hàbits de gestió comunitària poden limitar l'impacte de les actuacions.
- **Cronificació de conflictes convivencials**
En comunitats amb tensions arrelades, els processos de mediació poden requerir intervencions sostingudes en el temps i una elevada intensitat professional.
- **Limitacions econòmiques de la comunitat**
La manca de capacitat financera pot dificultar l'execució de millores necessàries per al manteniment de l'edifici.
- **Estigmatització de l'habitatge públic**
La percepció negativa cap als habitatges de titularitat pública pot generar resistències i afectar la convivència si no es treballa adequadament.

Factors crítics d'èxit detectats:

- Compromís institucional clar per part dels ens locals.
- Coordinació fluida entre Diputació, ajuntaments i equips professionals.
- Definició realista de la intensitat de les actuacions.
- Intervencions adaptades a cada comunitat.
- Continuitat mínima per consolidar resultats.

7. Seguiment

El programa incorporarà un sistema de seguiment continu que permetrà valorar l'evolució de cada comunitat i ajustar les actuacions segons les necessitats detectades.

Es faran reunions mensuals amb la participació de l'empresa contractada i els representants dels ens locals adherits al pla pilot, amb els objectius següents:

- Revisar l'estat de les intervencions.
- Detectar incidències.
- Compartir aprenentatges.
- Redefinir estratègies, si cal.

Així mateix, es preveu l'establiment d'indicadors bàsics de resultat vinculats a la millora de la gestió comunitària, la reducció de conflictes i la conservació dels edificis.

8. Planificació i cronograma

Aquest programa s'emmarca en una licitació de dos anys, durant els quals es podran anar treballant diferents comunitats de la demarcació de Girona que hagin sol·licitat el Pla de Serveis en l'àmbit de l'habitatge.

En la licitació s'especificaran les actuacions de cada comunitat. Un cop formalitzat el contracte, s'elaborarà una planificació operativa que prioritzarà les comunitats a partir de criteris tècnics i socials, així com del grau de necessitat d'intervenció.

El desplegament del programa combinarà actuacions intensives amb fases de consolidació, amb l'objectiu de garantir millores sostenibles en el temps.

9. Resum executiu

El Programa de Comunitats d'Habitatge de la Diputació de Girona és un recurs de suport als ens locals per impulsar actuacions directes en comunitats de veïns que tinguin almenys un habitatge públic.

El programa es basa en un model d'intervenció flexible que s'adapta a les necessitats específiques de cada comunitat mitjançant la contractació d'actuacions en els àmbits jurídic, tècnic i convivencial.

L'accés al programa requereix la sol·licitud prèvia de l'ens local i el seu compromís actiu durant tot el procés.

Un cop analitzada la situació de la comunitat, la Diputació contracta les actuacions necessàries amb professionals especialitzats.

El programa s'estructura en dues fases:

- Fase 1: intervenció intensiva (1 any)
Diagnosi específica, execució d'actuacions i seguiment.
- Fase 2: manteniment
Continuïtat de les accions per consolidar els resultats.

L'objectiu és millorar la gestió comunitària, prevenir conflictes, reforçar la cohesió social i garantir unes condicions d'habitatge dignes.

10. Funcionament del programa

10.1. Fases del programa

1. Sol·licitud de l'ens local.
2. Validació tècnica de la Diputació.
3. Diagnosi específica de la comunitat.
4. Definició del pla d'actuació.
5. Contractació de les actuacions.
6. Execució.
7. Seguiment i avaluació.

Les actuacions no són tancades ni homogènies, sinó que es defineixen en funció de les necessitats detectades a cada comunitat.

10.2. Rols i responsabilitats

Els rols i responsabilitats de cada un dels actors implicats en el Programa de Comunitats d'Habitatge es distribueixen d'acord amb el paper de cadascun en cada una de les fases d'implementació del programa, és a dir, des de la sol·licitud fins a l'establiment de mesures de continuïtat del servei, passant per la diagnosi i l'execució de la prestació del servei.

10.2.1. Diputació de Girona

Responsabilitats

La Diputació de Girona assumeix les responsabilitats següents:

- Concedeix la prestació del servei als ens sol·licitants, prèvia comprovació del compliment dels requisits per part d'aquests.
- Defineix els criteris de prioritització de les comunitats que han d'integrar la licitació.
- Licitja el servei i contracta l'empresa executora del programa.
- Defineix el model de prestació del servei, del seguiment i dels criteris d'intervenció.
- Coordina i supervisa la prestació del servei.
- Garanteix la coherència metodològica del programa i l'observança dels seus objectius.
- Avalua els resultats del programa i l'adapta als resultats.

Rol

El rol de la Diputació de Girona implica les actuacions següents:

- Impulsar i garantir la qualitat del programa.
- Aportar recursos tècnics i econòmics.
- Coordinar la concessió i prestació del servei.
- Contractar l'empresa que ha d'executar el programa.

10.2.2. Ens local

Responsabilitats

L'ens local assumeix les responsabilitats següents:

- Sol·licita el programa i compleix els requisits per accedir-hi.
- Compleix la implicació municipal exigida en la concessió del servei.
- Aporta tota la informació rellevant relativa a la comunitat.
- Designa una persona referent en l'execució del programa.
- Facilita un espai neutre per a la prestació del servei i per a les reunions que en derivin.

Rol

El rol de l'ens local implica les actuacions següents:

- Sol·licitar i, per tant, impulsar la prestació del servei.
- Identificar i detectar les necessitats d'actuació en relació amb la comunitat.
- Comprometre's amb la prestació del servei i assumir un paper actiu com a actor imprescindible en l'execució del programa.
- Donar continuïtat a les actuacions per garantir el compliment dels objectius del programa.

10.2.3. Empresa contractada

Responsabilitats

L'empresa contractada en la licitació per a l'execució del Programa de Comunitats d'Habitatge ha d'assumir les responsabilitats següents:

- Disposar d'un equip tècnic multidisciplinari per garantir el servei en cada un dels àmbits d'actuació del programa.
- Fer la diagnosi específica de la comunitat a partir de la informació facilitada per l'ens local i les necessitats detectades.
- Executar el programa d'acord amb la metodologia de la Diputació de Girona.

Rol

Pel que fa al rol de l'empresa contractada en l'execució del programa, implica les actuacions següents:

- Actuar directament amb la comunitat i atendre les necessitats detectades per l'ajuntament i prioritzades per la Diputació de Girona en la concessió del servei.
- Coordinar-se amb la Diputació de Girona i l'ens local, i implicar-los en la presa de decisions i l'execució del programa.

10.2.4. Comunitat

Responsabilitats

La comunitat implicada amb habitatge públic ha d'assumir les responsabilitats següents:

- Participar en les actuacions proposades i fomentar aquesta participació entre els seus membres.
- Facilitar l'accés als espais comunitaris i aportar informació sobre la comunitat.
- Vetllar per la continuïtat de les actuacions impulsades amb el programa.

Rol

Pel que fa al seu rol en el marc del programa, la comunitat assumeix les actuacions següents:

- Participa en la prestació del servei, tot i que adopta un paper passiu en la concessió.
- Col·labora en l'execució del programa i assumeix corresponsabilitat.
- Es beneficia directament de les possibles millores que comporti la implementació del programa.

10.3. Gestió de riscos

Gestió de riscos potencials		
RISC	IMPACTE	ESTRATÈGIES

Gestió de riscos potencials

Manca d'implicació de l'ens local	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultats en la coordinació. • Falta de seguiment i eficàcia de les actuacions impulsades. • Falta de continuïtat de les millores assolides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adopció inicial dels compromisos per totes les parts participants en l'execució del programa. • Designació d'un referent municipal des de l'inici de la prestació del servei. • Establiment de reunions de seguiment periòdiques i de compliment obligatori. • Tancament de la prestació del servei en casos d'incompliment.
Baixa participació veïnal	<ul style="list-style-type: none"> • Resistència al canvi i desconfiança institucional. • Dificultat per desenvolupar el programa. • Falta d'eficàcia i continuïtat de les actuacions proposades. • Limitació de l'impacte de les actuacions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actuacions de pedagogia i comunicació sobre el programa i els seus beneficis. • Proposta d'activitats atractives per a la comunitat. • Cerca de líders i grups motors i promoció de la seva implicació.
Cronificació de conflictes	<ul style="list-style-type: none"> • Tensió en les relacions de la comunitat. • Degradació dels espais físics de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposta d'actuacions de mediació. • Planificació d'actuacions a llarg termini i seguiment.

Gestió de riscos potencials		
	<p>comunitat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessitat d'intervencions sostingudes en el temps. • Necessitat d'elevada intensitat professional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinació activa amb altres sectors implicats (policia i serveis socials).
Limitacions econòmiques de la comunitat	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultat per portar a terme millores en el manteniment de l'edifici i la comunitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorització d'actuacions essencials amb elaboració d'estudis i diagnosi tècnica. • Cerca d'ajuts i finançament relacionat amb la implementació de les actuacions.
Estigmatització de l'habitatge públic	<ul style="list-style-type: none"> • Generació de resistències a la implementació del programa. • Afectació en la convivència en comunitats amb presència d'habitatge públic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparència en la comunicació del programa i els seus objectius. • Coordinació amb serveis implicats de l'ens.

10.4. Estratègia de sortida i sostenibilitat

El programa s'orienta a afavorir l'autonomia progressiva de les comunitats i a reforçar la capacitat d'intervenció dels serveis locals d'habitatge. Alhora, planteja el manteniment d'actuacions per garantir l'acompanyament constant de les comunitats sempre al costat dels ens locals. La tendència haurà de ser empoderar els serveis d'habitatge i dotar-los d'una

estructura tècnica o econòmica perquè el manteniment de l'habitatge en totes les seves dimensions sigui una tasca dels serveis.

Més enllà de la intervenció directa, es pretén dotar els ens locals d'eines tècniques i organitzatives que facilitin el manteniment del parc públic i el seguiment de les comunitats en totes les dimensions.

La voluntat és avançar cap a un model estructural de gestió comunitària que contribueixi a dignificar les polítiques d'habitatge i a consolidar comunitats residencials cohesionades i funcionals.



Diputació de Girona