

Model funcional i de gestió de les oficines locals d'habitatge



Sèrie Urbanisme i Habitatge

Aquest document té un doble objectiu: d'una banda, ser una guia que reculli els serveis que presten els ens locals segons els convenis d'oficines locals d'habitatge i del Programa de mediació signats amb la l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, descrivint-los i ordenant-los d'una manera comprensible tant per al ciutadà com per als ens locals; i, de l'altra, esdevenir una eina per implementar un servei d'habitatge, la renovació de la seva gestió o una redefinició dels que ja estan prestant.

La publicació s'articula en dos apartats. El primer està centrat en la descripció dels serveis locals d'habitatge, amb la definició de les oficines locals d'habitatge com a element central per a la prestació d'aquests serveis, un catàleg sistematitzat i els marcs normatiu i institucional en què es fonamenta l'acció de les polítiques locals de prestació de serveis d'habitatge a la ciutadania. El segon es dirigeix a la implementació, consolidació i revisió de les oficines locals d'habitatge com a estructures orgàniques prestadores de serveis públics, amb la definició dels diferents models de prestació de serveis i l'establiment dels requeriments organitzatius, personals i econòmics necessaris per a la creació i el manteniment d'un servei d'habitatge municipal o supramunicipal.



Model funcional i de gestió de les oficines locals d'habitatge

Autors

Mònica Mateos, Roser Plandiura, Ània Pluma,
Marta Pradal i Albert Terrones de la Diputació
de Barcelona
Mireia Azuara, Loles Herrero i Anna Planas,
consultores

1a edició: gener de 2018

© de l'edició: Diputació de Barcelona

© dels textos: els autors

Producció i edició: Gabinet de Premsa i Comunicació
de la Diputació de Barcelona

Índex

Presentació	8
Introducció	10
Origen del concepte «oficina local d'habitatge»	10
Nou context de les oficines locals d'habitatge	11
Ampliació del catàleg d'instruments i serveis de la política local d'habitatge	12
Emmarcament de l'oficina local d'habitatge en els Serveis d'Habitatge	13
Publicació	13
1. Les oficines locals d'habitatge	15
1.1. Definició	15
1.1.1. Objectius	16
1.2. Principis estratègics	17
1.2.1. Missió	17
1.2.2. Visió	17
1.2.3. Valors	17
2. Els serveis locals d'habitatge	19
2.1. Blocs temàtics i tipologies de serveis	19
2.1.1. Blocs	19
2.1.2. Tipologies de serveis	20
2.2. Funcions bàsiques	22
2.2.1. Informació i derivació	22
2.2.2. Assessorament	22
2.2.3. Mediació i intermediació	23
2.2.4. Tramitació i gestió	23
2.2.5. Administració	24
2.3. Catàleg de serveis locals d'habitatge	24
3. Marc normatiu	27
3.1. Aspectes competencials	27
3.2. Aspectes regulatius	28
3.3. Normativa destacada	29
3.3.1. Llei del dret a l'habitatge	29
3.3.2. Pla català per al dret a l'habitatge	31

4.	Marc institucional	34
4.1.	Serveis d'habitatge locals i Agència de l'Habitatge de Catalunya	34
4.1.1.	Convenis bàsics	35
4.1.2.	Altres convenis	42
4.2.	Serveis d'habitatge locals i Diputació de Barcelona	45
4.2.1.	Xarxa de serveis locals d'habitatge	45
4.2.2.	Observatori Local d'Habitatge	47
4.2.3.	Altres	48
5.	Àmbit territorial i models de prestació	49
5.1.	Oficina local d'habitatge única: municipal o comarcal	49
5.1.1.	Concepte	49
5.1.2.	Model d'OLH	49
5.1.3.	Model d'OLH d'atenció al ciutadà	50
5.2.	Punt d'informació d'habitatge	51
5.2.1.	Model autònom	51
5.2.2.	Model vinculat	52
5.3.	Oficina local d'habitatge supramunicipal	53
5.3.1.	Model simètric	53
5.3.2.	Model asimètric	54
6.	Recursos necessaris	57
6.1.	Requeriments organitzatius: organigrama	57
6.1.1.	Àrea de direcció	58
6.1.2.	Àrea tècnica	58
6.1.3.	Àrea social	58
6.1.4.	Àrea d'atenció ciutadana	59
6.2.	Requeriments de personal: l'equip humà	59
6.2.1.	Llocs de treball	59
6.2.2.	Perfils de competències	60
6.3.	Requeriments físics: el local	60
6.3.1.	Espais funcionals bàsics	60
6.3.2.	Models proposats: model petit i model gran	63
6.3.3.	Factors i variables	65
6.4.	Requeriments econòmics: pressupost i finançament	65
6.4.1.	Costos de funcionament i d'implantació	66
6.4.2.	Finançament	67
7.	Gestió i avaluació	69
7.1.	Finestreta única	69
7.1.1.	Atenció al públic	69
7.1.2.	Normes de funcionament	70
7.1.3.	Distinció entre el treball intern i l'atenció al públic	70
7.1.4.	Gestió dels pics de feina	70
7.2.	Transversalitat	71

7.2.1.	Gestió per processos	71
7.2.2.	Quadre de comandament integral	73
7.2.3.	Transversalitat externa	74
7.3.	Comunicació de les OLH	75
7.3.1.	Comunicació interna	75
7.3.2.	Comunicació externa	75
	Annex 1. Catàleg de serveis locals d'habitatge	78
0.1.	Informació i assessorament	79
0.2.	Observatori Local d'Habitatge	81
1.1.	Gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social	83
1.2.	Gestió de cessió d'habitatge a l'AHC	85
1.3.	Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial	87
1.4.	Tràmits relacionats amb l'habitatge amb protecció oficial	89
1.5.	Derivació a la mesa d'emergència	91
1.6.	Altres serveis no reglats per facilitar l'accés a l'habitatge	93
2.1.	Gestió de les prestacions i subvencions al pagament del lloguer	95
2.2.	Gestió de les prestacions especials d'urgència	97
2.3.	Intermediació en deutes d'habitatge	99
2.4.	Altres serveis no reglats	101
3.1.	Gestió d'ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges	103
3.2.	Informes tècnics per al coneixement de l'estat dels edificis i els habitatges	105
3.3.	Tràmits relacionats amb cèdules d'habitabilitat	107
3.4.	Tràmits relacionats amb certificats d'eficiència energètica	109
3.5.	Altres serveis no reglats	111
	Annex 2. Normativa de referència	113
	Llei 18/2007, del dret a l'habitatge i normes que la desenvolupen	113
	Plans de l'habitatge	114
	Normes tècniques en matèria d'habitatge	114
	Normes connexes	115
	Dret administratiu	115
	Dret civil	116
	Organismes relacionats amb l'habitatge a Catalunya	117
	Reculls normatius en línia	117
	Annex 3. Convenis institucionals	118
	Conveni de col·laboració i encàrrec de gestió relatiu a l'oficina d'habitatge	118
	Conveni de col·laboració i encàrrec de gestió del programa de mediació per al lloguer social	119
	Altres convenis	119
	Conveni del servei d'intermediació en deutes de l'habitatge	119
	Xarxa d'habitatges d'inserció social i allotjaments d'acollida	120

Fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials	120
Xarxa de serveis locals d'habitatge	121
Observatori Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona	121
Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona	121
Annex 4. Descripció segons el lloc de treball	123
Annex 5. Funcions bàsiques segons el lloc de treball	124
Cap d'oficina	124
Arquitecte tècnic	125
Mediador	125
Administratiu	126
Annex 6. Competències segons el lloc de treball	127
Cap d'oficina	127
Coneixements	127
Habilitats	127
Actituds	128
Arquitecte tècnic o mediador	129
Coneixements	129
Habilitats	130
Actituds	131
Administratiu	131
Coneixements	131
Habilitats	132
Actituds	132
Annex 7. Acrònims	134

Presentació

Des de l'any 2006, la Diputació de Barcelona dona suport integral als ens locals per al desenvolupament dels serveis d'habitatge i al seu treball en xarxa amb l'objectiu de fomentar la qualitat, la innovació i la transferència d'experiències i de coneixement entre els serveis locals en matèria de polítiques d'habitatge.

Una de les eines ofertes als ens locals va ser la publicació *Elements per al disseny i la implantació d'una oficina local d'habitatge*, elaborada a l'inici del període de creació i establiment de les oficines locals d'habitatge (desembre del 2005), que esdevingué una guia bàsica i útil als tècnics i polítics locals per començar a treballar en la prestació de serveis d'habitatge des del territori.

Aquest document va suposar un esforç de sistematització dels serveis locals d'habitatge (tant en la seva definició com en la seva contextualització) i una visualització de les oficines locals d'habitatge com a estructures d'atenció al ciutadà consolidades en el territori.

Tot i que la publicació s'ha anat actualitzant els anys 2008 i 2010, davant dels canvis normatius i les modificacions en la prestació dels serveis d'habitatge dels últims anys, s'ha considerat la necessitat no només d'actualitzar el document, sinó de reescriure'n de nou part del contingut.

L'objectiu d'aquest treball és doble: d'una banda, fer una guia que reculli els serveis que ofereixen els ens locals que han establert convenis amb la Generalitat de Catalunya, i que els descriu i els ordeni de manera comprensible tant per al ciutadà com per al mateix ens local. I de l'altra, esdevenir una eina que orienti els ens locals que es plantejgin la implantació d'un servei d'habitatge, la renovació de la gestió que calgui fer o una redefinició dels serveis que ja ofereixen.

El document s'articula en els apartats següents:

- El primer bloc se centra en la descripció dels serveis locals d'habitatge, amb la definició de les oficines locals d'habitatge com a element central per a la prestació d'aquests serveis, una sistematització en forma de catàleg i els marcs normatiu i institucional en què es fonamenta l'acció de les polítiques locals de prestació de serveis d'habitatge a la ciutadania.
- El segon bloc es dirigeix específicament a la implantació, consolidació i/o revisió de les oficines locals d'habitatge com a estructures orgàniques prestadores de serveis públics, amb la definició dels diferents models de prestació de serveis i l'esta-

bliment dels requeriments (organitzatius, personals, econòmics, etc.) necessaris per a la creació i el manteniment d'un servei d'habitatge municipal o supramunicipal.

Introducció

Origen del concepte «oficina local d'habitatge»

Tal com s'ha esmentat, fa més de 12 anys de la primera edició de la publicació *Elements per al disseny i la implantació d'una oficina local d'habitatge* sorgida del treball en xarxa amb diversos municipis de la demarcació i amb la Generalitat de Catalunya.

L'aparició del concepte «oficina local d'habitatge» i la seva conceptualització en els termes recollits en la guia esmentada té lloc a partir de l'any 2005. Responia, en primera instància, a la necessitat d'integrar en una única estructura de prestació de serveis a la ciutadania totes aquelles estructures existents resultants de diversos marcs de concertació amb la Generalitat de Catalunya.

En concret, conviuen en l'àmbit municipal tres grans estructures de prestació de serveis concertats amb l'Administració autonòmica que rebien les denominacions genèriques següents:

- Oficines locals d'habitatge, creades a partir d'un marc de concertació amb la Secretaria d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya i dedicades fonamentalment a prestar serveis en l'àmbit de la rehabilitació, el manteniment del parc i el control de l'habitabilitat dels habitatges.
- Borses de mediació per al lloguer social, creades a partir d'un marc de concertació amb la llavors anomenada ADIGSA, i dedicades a gestionar el programa de mediació per al lloguer social i diversos ajuts al pagament de l'habitatge.
- Borses joves, creades a partir d'un marc de concertació amb l'aleshores anomenada Secretaria de Joventut, i dedicades igualment a gestionar borses de mediació i ajuts al pagament del lloguer adreçats exclusivament a persones joves.

Aquells anys, la incorporació d'aquests àmbits de treball concertat suposava per als municipis ampliar notablement l'espectre d'actuacions dutes a terme en l'àmbit de l'habitatge, que fins aleshores havia quedat molt limitat a la gestió del sòl, la promoció i la gestió d'habitatge públic o protegit, i el suport a la rehabilitació.

La gestió d'actuacions concertades amb la Generalitat va adquirir un fort protagonisme en l'actuació dels municipis en relació a l'habitatge, sobretot en relació als serveis finalistes adreçats a la ciutadania. Les oficines locals d'habitatge apareixien, per tant, molt vinculades a la prestació de serveis establerts en conveni amb la Generalitat,

si bé han acabat esdevenint la peça clau al voltant de la qual es pot articular tota la política d'habitatge del municipi i que ahora integra els espais propis d'actuació municipal.

Nou context de les oficines locals d'habitatge

El concepte «oficina local d'habitatge» és fruit, per una banda, d'un particular escenari socioeconòmic que condiona el sector de l'habitatge. El concepte apareix en un escenari de «crisi d'accessibilitat» definit per un augment sostingut dels preus en aquest sector, una manca d'opcions assequibles (especialment, dins el mercat de lloguer) i, paradoxalment, per una sobreproducció d'habitatges que transforma l'estructura de molts pobles i ciutats de la demarcació.

D'altra banda, és resultat també del desenvolupament d'una nova orientació de les polítiques d'habitatge autonòmiques i estatals.

El desplegament del Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007 en ple període d'expansió econòmica inicia un canvi substantiu en el plantejament de les polítiques del sector.

L'accés a l'habitatge passa a ser considerat un problema rellevant que cal resoldre amb la intervenció de l'Administració i, per tant, un element clau en les polítiques locals. És en aquest moment quan es confirma la necessitat de dotar les administracions d'instruments que ofereixin al ciutadà un servei centralitzat i de proximitat dirigit a garantir, facilitar o preservar l'accés a l'habitatge. En aquest sentit, el Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007 preveu l'establiment d'estructures de prestació de serveis caracteritzades per la proximitat al ciutadà i per la col·laboració entre l'Administració de la Generalitat de Catalunya i les administracions locals: oficines d'habitatge, borses de mediació per al lloguer social i borses joves, que aniran confluint progressivament i esdevenint oficines locals d'habitatge. Aquesta orientació es concretà tres anys més tard amb la publicació de la Llei del dret a l'habitatge, aprovada amb un consens important dels agents del sector i formalitzada amb el Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016. Aquesta llei ha comportat un punt i a part en la definició del dret a l'habitatge i en la seva regulació des de diversos sectors (el mateix de l'habitatge, però també l'econòmic, el social, l'urbanístic i el sancionador).

El resultat d'aquests processos es concreta en una institucionalització important de l'àmbit de l'habitatge, tant en l'agenda política com en organigrames i pressupostos dels ajuntaments de la demarcació.

A partir del 2007, la crisi en el sector va influir els plans d'habitatge posteriors i també les polítiques locals. Tal com es reflecteix en el Panel de Polítiques Públiques d'Habitatge¹ la crisi impulsa un canvi de paradigma en la manera com els municipis pensen,

1. Interessant anàlisi de l'evolució de les polítiques d'habitatge a partir de l'estudi de diferents variables contemplades pels qüestionaris dels panells agrupats en quatre grans sectors: el simbòlic-discursiu (canvis d'objectius, problemàtiques principals), el de l'esfera material (instruments de gestió utilitzats), el de la governança (nous agents socials, xarxes de relació, noves formes d'interacció, etc.) i el de les estructures i els recursos (pressupostos, organització i personal). Es poden consultar en el web <http://www.diba.cat/web/observatori-local-habitatge/panel>.

executen i organitzen les respectives polítiques locals d'habitatge. Aquesta transformació en l'orientació de la política d'habitatge n'ha provocat una redefinició tant des del punt de vista material (objectius i instruments) com des de les bases de la seva governança (agents, estructures de relació, etc.). Entre d'altres, el nou paradigma es caracteritza per qüestions com ara l'èmfasi en el manteniment —en el sentit d'evitar la pèrdua de l'habitatge— sobre l'accés —en el sentit de construcció i adquisició d'habitatge nou—, la centralitat de l'emergència habitacional, la preocupació per l'habitatge desocupat —especialment el que és propietat de grans tenidors i les seves manifestacions associades, com ara l'ocupació irregular—, el pas de l'habitatge assequible a l'habitatge social, o l'aparició de nous actors: per exemple, els moviments socials o les entitats del tercer sector. En termes generals, la política local d'habitatge esdevé més complexa, més social i més local.

Els ens locals s'han anat adaptant als canvis profunds i ràpids, implementant i aprofitant els recursos previstos —com les oficines locals d'habitatge— per tal de prestar els serveis amb la qualitat i l'eficàcia que demana la proximitat de l'Administració local. Aquesta adaptació a la realitat del territori i a les necessitats de la ciutadania ha representat una transformació constant dels serveis i de la gestió que se'n fa.

Ampliació del catàleg d'instruments i serveis de la política local d'habitatge

Els darrers anys, el caràcter de «finestreta única» de les oficines locals d'habitatge s'ha vist qüestionat per una nova ampliació del catàleg d'actuacions i serveis dels municipis en matèria d'habitatge que no sempre han tingut com a referència aquestes oficines. Com s'ha comentat, l'ampliació del catàleg ha estat fruit de l'aparició, en l'agenda política d'habitatge, de qüestions com ara són les dificultats de pagament, l'habitatge buit —sobretot el que és propietat de grans tenidors—, la pobresa energètica, l'infrahabitatge o bé l'ocupació irregular.

Hi ha dos motius pels quals la política local d'habitatge se situa cada cop més enllà dels espais de concertació existents que tradicionalment han articulat el treball de les oficines locals d'habitatge. D'una banda, en l'esmentada ampliació d'instruments i serveis hi han tingut un protagonisme particularment fort els serveis més pròpiament d'habitatge sorgits directament de l'autonomia local, els coneguts com a instruments i serveis «propis».

D'altra banda, també s'ha experimentat un augment de la importància de l'habitatge en altres àmbits d'actuació municipal —com per exemple els serveis d'atenció a les persones o els de consum— que han augmentat sensiblement la seva implicació en la garantia del dret a l'habitatge a la ciutadania. Aquest fet ha obligat a reforçar la transversalitat en els ens locals i a redistribuir funcions i responsabilitats.

Emmarcament de l'oficina local d'habitatge en els Serveis d'Habitatge

En aquest nou escenari, les oficines locals d'habitatge —en termes generals, ja que es presenten grans diferències entre ens— mantenen una importància central en el marc de la política local d'habitatge del municipi. Reivindiquen el seu paper com a òrgans instrumentals especialitzats en l'àmbit de la informació i l'assessorament i en la prestació de serveis clau a la ciutadania.

Si bé els serveis concertats segueixen sent el nucli de l'activitat que els correspon, aquestes oficines han esdevingut també un òrgan fonamental que canalitza la relació amb la ciutadania amb altres serveis i instruments del municipi mateix, i fins i tot actuen com a pont amb altres serveis municipals. A més, el mateix equip humà de les oficines ha esdevingut l'artífex de la implantació de nous serveis.

Ara bé, juntament amb les oficines locals d'habitatge, són molts els municipis que estan creant noves estructures per gestionar els també nous instruments i serveis des d'una perspectiva integradora. Aquestes estructures reben la denominació genèrica de Serveis d'Habitatge i, per bé que es tracta encara d'una tendència poc definida i consolidada, entre les seves característiques ja es pot dir que hi ha les següents:

- Integren les oficines locals d'habitatge com a òrgan especialitzat en l'atenció al ciutadà i la prestació de serveis (sobretot quan es tracta de convenis).
- Presenten una forta coordinació i interdependència amb altres àmbits de treball del municipi com ara són els serveis socials, de consum o serveis tècnics.
- Fan èmfasi en els «instruments» sobre els «serveis», i en aquells de naturalesa pròpia sobre els concertats.
- Conjuguen la dimensió social amb la dimensió tècnica.
- Disposen de pressupost propi no condicionat a convenis amb altres administracions.
- Estan menys orientades a la prestació de serveis a la ciutadania.

Aquesta transició de les oficines locals d'habitatge als Serveis d'Habitatge implica una reformulació a nivell organitzatiu en aspectes clau com ara el nombre i el perfil de professionals requerits, els recursos disponibles, la transversalitat entre diferents àrees de l'ens local, els espais de treball, etc.

Publicació

Si bé és necessari mantenir una visió àmplia sobre com els municipis gestionen les seves polítiques locals, la publicació que presentem aborda només els aspectes relatius al que hem anomenat «oficina local d'habitatge», amb la voluntat d'actualitzar la informació sobre la prestació de serveis concertats amb la Generalitat de Catalunya per part dels ens locals.

En aquest sentit, el document defineix els àmbits d'actuació actuals (marc normatiu i marc institucional), classifica i ordena els serveis que es presten localment i dona pautes tècniques als ens locals que vulguin implantar un nou servei, renovar-ne la gestió o redefinir els serveis que ja estan prestant.

1. Les oficines locals d'habitatge

Tot i que hi ha ens locals que van començar a oferir serveis d'habitatge molt abans del 2004 —sobretot en promoció i gestió d'habitatge protegit—, és aquest any quan es comencaren a implantar punts d'atenció al ciutadà i gestió especialitzada en polítiques públiques d'habitatge en forma de conveni amb la Generalitat de Catalunya, arran de la previsió en el Pla català del dret a l'habitatge 2004-2007 de signatura de convenis entre la Generalitat de Catalunya i els ens locals.

Encara que amb els anys han anat variant de denominació, la prestació dels serveis, els usuaris i la forma de gestió són estructures fortament consolidades en els ens locals, especialment allà on tenen una població superior als 10.000 habitants.²

1.1. Definició

Les oficines locals d'habitatge (en endavant OLH) són finestretes úniques especialitzades en la prestació de serveis públics d'habitatge a la ciutadania. Les OLH donen resposta a la necessitat de proximitat a la ciutadania de les polítiques locals d'habitatge amb voluntat de prestació integral de serveis.

Les OLH tenen una doble naturalesa. D'una banda, són un organisme de caràcter instrumental de l'ens local que presta serveis propis i, de l'altra, constitueixen un organisme col·laborador de la Generalitat que ofereix els serveis reglats, o en conveni, que es desprenen del conjunt de programes autonòmics.

- És un organisme de titularitat local de caràcter instrumental
Fruit de l'autonomia local, les administracions locals poden dissenyar les seves pròpies polítiques d'habitatge, de les quals es desprendran actuacions concretes en la prestació de serveis públics propis (d'abast municipal, intermunicipal o comarcal). Es tracta de serveis que hauran d'oferir en funció de la realitat de cada territori i que responen a necessitats concretes. En col·laboració plena amb el Servei d'Habitatge i/o en col·laboració amb altres àrees municipals (sovint necessàries), l'OLH canalitza la informació, l'assessorament i la gestió d'aquests serveis envers la ciutadania.
- És un organisme col·laborador de la Generalitat de Catalunya

2. Segons el Panel de Polítiques Públiques Locals d'Habitatge del 2016, el 95 % dels municipis de més de 10.000 habitants disposava d'alguna estructura de prestació de serveis concertada amb la Generalitat.

Les OLH permeten l'apropament dels programes autonòmics d'habitatge (ajuts, prestacions i accions) al territori, i ofereixen al ciutadà la possibilitat d'accedir als serveis públics reglats (autonòmics) descrits en els plans d'habitatge des del seu mateix municipi o consell comarcal.

Per a la prestació d'aquests serveis, és necessari un marc institucional de col·laboració entre l'Administració municipal i l'Administració autonòmica. L'instrument bàsic per articular-la és el conveni institucional (vegeu el capítol 5).

1.1.1. Objectius

Des de la seva doble naturalesa, les OLH presenten dos tipus d'objectius: els finalistes i els relacionals. Els objectius finalistes són els propis de la política d'habitatge:

- Protegir el dret a l'habitatge
- Fomentar l'accés assequible a l'habitatge
- Mantenir i evitar la pèrdua de l'habitatge
- Dinamitzar el mercat de lloguer
- Optimitzar l'ocupació del parc vacant
- Incentivar el manteniment i la rehabilitació del parc existent
- Promoure i garantir l'habitabilitat i la qualitat dels habitatges i dels edificis d'habitatges
- Monitoritzar i controlar les diferents formes d'utilització anòmla dels habitatges

Els objectius relacionals tenen a veure amb la coordinació de les OLH amb altres ens, i actuen principalment en cinc eixos:

- Ens local-ciutadà: la fita és treballar per garantir l'accés a la informació i la prestació de serveis en un únic punt (finestreta única). És un dels objectius principals de les OLH.
- Ens local-Generalitat: aquesta relació suposa implementar els programes autonòmics existents, uns programes que l'ens local haurà de traduir en serveis públics a partir de la col·laboració interadministrativa gràcies a les relacions que s'han establert en conveni entre els dos ens.
- Ens local-altres agents: les OLH poden servir també de plataforma per establir acords i aliances amb altres agents que actuen en l'àmbit de l'habitatge: tercer sector, moviments socials.
- Ens local-ens local: aquest eix de relació suposa la necessària coordinació interdepartamental per donar coherència territorial a la política local.
- Ens local-altres ens locals: el caràcter supramunicipal dels problemes d'habitatge obliga a establir aliances i col·laboracions amb altres municipis o ens locals de segon nivell.

1.2. Principis estratègics

La missió —o la raó de ser—, la visió —o el futur desitjable amb el propòsit de millorar l'acció—, i els valors —o el comportament— configuren els principis estratègics d'una organització. Aquests principis, aplicats a les OLH des dels seus inicis, determinen que aquestes estructures tenen:

1.2.1. Missió

Integració de tota la informació, gestió i tramitació en matèria d'habitatge en un únic punt de prestació per tal de facilitar l'accés a la ciutadania.

1.2.2. Visió

Reconeixement per part de la ciutadania i la resta d'administracions com una organització de referència per:

- Oferir qualitat de serveis i professionalitat en l'atenció a les necessitats dels ciutadans.
- Centralitzar la prestació de serveis en un sol punt exercint funcions d'informació, assessorament, mediació i intermediació, tramitació, gestió i administració.
- Facilitar informació clara.
- Dispensar informació personalitzada.

1.2.3. Valors

Els valors més destacats són:

- Orientació del servei al ciutadà.
- Proximitat en el territori.
- Polivalència i flexibilitat d'adaptació a noves demandes.
- Vocació social en el disseny.
- Prestació dels serveis.
- Treball transversal i col·laboratiu entre les diferents àrees del mateix ens local.
- Treball coordinat amb les altres administracions i entitats (locals, supralocals i autonòmiques).

Recorda que...

- Les OLH es configuren com a finestretes úniques especialitzades en la prestació de serveis públics d'habitatge i tenen una doble naturalesa. D'una banda, són un

organisme de caràcter instrumental de l'ens local que presta serveis propis i, de l'altra, són un organisme col·laborador de la Generalitat que presta els serveis establerts en conveni (en virtut de la signatura de convenis de col·laboració i de gestió amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya).

- Les OLH tenen vocació de finestreta única en matèria d'habitatge. Per aquest motiu, cal fer un esforç per integrar tots els serveis oferts a la ciutadania des de l'ens local en un únic punt.
- L'OLH ha de promoure la coordinació i l'establiment d'aliances tant entre els diferents òrgans del mateix ens local com amb altres administracions i agents que intervenen en el mercat de l'habitatge.
- L'OLH ha de promoure la qualitat en el servei i l'atenció personalitzada al ciutadà.
- Tot i que ofereixen serveis en col·laboració amb la Generalitat, les OLH són fonamentalment ens de titularitat municipal que fan possible el desenvolupament d'una política local d'habitatge a partir de serveis i programes del mateix ens local adaptats a les necessitats del municipi o comarca.

2. Els serveis locals d'habitatge

Per la diversitat d'OLH que trobem al territori —atès que responen a necessitats particulars de l'àmbit local— no podem concebre un catàleg de serveis d'habitatge com una llista tancada, però sí que podem identificar un conjunt de serveis bàsics que configuren el nucli essencial de les prestacions de l'OLH.

2.1. Blocs temàtics i tipologies de serveis

Per definir els serveis que pot dur a terme una OLH, i ordenar-los de manera comprensible, els hem agrupat en diferents blocs segons el tema a tractar i les tipologies, segons la naturalesa reglada o pròpia del servei.

2.1.1. Blocs

Plantegem grans blocs temàtics el contingut dels quals ha anat variant amb el temps, sobretot pel canvi en l'enfocament de les polítiques públiques tant locals com autonòmiques. Per exemple, pel que fa a la protecció del dret a l'habitatge, s'observa que les polítiques d'accés a l'habitatge abans centrades en la promoció d'habitatge amb protecció oficial s'han anat modificant, ampliant i dirigint més cap al foment del lloguer i l'ocupació del parc vacant, alhora que el bloc del manteniment incrementava la seva importància cap a serveis enfocats a l'emergència o al sobreendeutament de l'habitatge.

Un altre àmbit amb un pes rellevant és el de la qualitat del parc construït, que inclou tant el foment de la rehabilitació com els requeriments tècnics d'habitabilitat, eficiència energètica i accessibilitat.

Actualment, podem englobar tots els serveis d'habitatge en els quatre aspectes següents:

- Serveis transversals
- Accés a l'habitatge
- Manteniment de l'habitatge
- Qualitat i rehabilitació de l'habitatge

Serveis transversals

Amb l'objectiu de prestar un servei en forma de finestreta única en matèria d'habitatge (apropant la informació i els serveis al territori), els ens locals ofereixen un punt d'atenció i d'informació primària, en el qual s'orienta el ciutadà sobre la seva consulta, i se'l deriva on correspongui. Es tracta de serveis d'atenció al públic generalistes que inclouen els tres aspectes següents des d'una perspectiva integral. Es poden dur a terme mitjançant una estructura consolidada (OLH, borsa, etc.) o constituir un servei transversal (OAC, serveis socials, etc.).

Accés a l'habitatge

Són serveis dirigits a facilitar l'accés a un habitatge assequible al ciutadà que no en té o que el vol canviar. Són serveis en els quals l'ens local estableix el seu mecanisme de gestió, sovint amb el suport de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en la tramesa d'informació i la tramitació. En aquest bloc, parlem d'informació secundària i d'assessorament especialitzat en matèria d'arrendaments urbans i propietat horitzontal, de gestió d'habitatges, de promoció i gestió d'adjudicacions d'habitatge amb protecció oficial, de tramitació d'ajuts a l'accés i de programes vinculats a la Xarxa de mediació per al lloguer social.

Manteniment de l'habitatge

Bàsicament, es dibuixen aquí dues línies de serveis: d'una banda, de tramitació d'ajudes i prestacions amb l'objectiu que el ciutadà conservi el seu habitatge —mitjançant prestacions continuades en el temps— o n'eviti la pèrdua —amb ajudes puntuals o d'emergència. I de l'altra, trobem els serveis d'assessorament especialitzat i intermediació en temes de sobreendeutament (tant d'hipoteca com de lloguer).

Qualitat i rehabilitació de l'habitatge

Són serveis dirigits a fer efectiu l'objectiu de mantenir i conservar l'habitatge en unes condicions adequades d'habitabilitat i de qualitat tècnica. Parlem d'informació secundària, d'assessorament especialitzat i de tramitació de serveis en matèria de mínims d'habitabilitat i manteniment d'habitatges i edificis per part de propietaris i comunitats, certificació energètica i accessibilitat, com també de gestió d'expedients de tramitació d'ajuts per a la rehabilitació, tant per a edificis d'habitatges com per a habitatges.

2.1.2. Tipologies de serveis

Si classifiquem els serveis segons l'origen, aleshores cal esmentar dues categories que depenen de la seva naturalesa jurídica. Així, hi ha:

- Serveis reglats o concertats (que es desprenen del marc normatiu i institucional existent promogut per la Generalitat). Es tracta de serveis comuns en totes les OLH.

- Serveis propis (fruit de l'autonomia local, formen part de les polítiques d'habitatge específiques de cada territori).

Els serveis reglats els trobem definits en el Pla català de l'habitatge i previstos en els convenis que signen els ens locals amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (vegeu el capítol 5). Són els serveis que conformen el contingut mínim d'una OLH.

La taula següent mostra els serveis d'habitatge reglats que ofereixen els ens locals, agrupats segons el sector temàtic:

Sector de serveis transversals	Sectors dirigits a la protecció del dret a l'habitatge		Sector dirigit a la qualitat del parc construït
a) Serveis generals	b) Accés a l'habitatge	c) Manteniment de l'habitatge	d) Qualitat, foment i rehabilitació de l'habitatge
0.1. Serveis d'habitatge	1.1. Gestió d'habitatges de la borsa de mediació del lloguer social	2.1. Prestacions i subvencions al pagament del lloguer	3.1. Informes tècnics per al coneixement de l'estat d'edificis o habitatges
0.2. Observatori Local d'Habitatge	1.2. Gestió d'habitatges de cessió	2.2. Prestacions d'urgència	3.2. Ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges
	1.3. Registre de sol·licitants d'habitatge protegit	2.3. Intermediació en deutes d'habitatge	3.3. Tràmits relacionats amb deutes d'habitatge
	1.4. Tràmits relacionats amb habitatges protegits		3.4. Tràmits relacionats amb certificats d'eficiència energètica
	1.5. Mesa de valoració de situacions d'emergència econòmica i social		

És en el sector dels serveis propis on els municipis compten amb un ampli ventall d'instruments per desenvolupar la pròpia política local d'habitatge més enllà del catàleg de serveis reglats. Per exemple, entre d'altres, es fan programes d'inspecció (per infrahabitatge, ocupacions, sobreocupació, apartaments turístics, habitabilitat, etc.), programes de detecció d'habitatges desocupats i procediments sancionadors, serveis d'assistència jurídica, mediació amb comunitats de propietaris, observatoris, etc.

En l'annex 1 trobareu el catàleg de serveis que presten les OLH en fitxes amb la descripció de cada un dels serveis reglats i l'enumeració dels serveis propis, classificats per àmbits.

2.2. Funcions bàsiques

Les funcions són un conjunt d'activitats afins i coordinades, i necessàries, per arribar als objectius d'una organització.

És essencial saber quines funcions implica la prestació de cada servei per tal de poder dur-lo a terme adequadament i assolir els objectius fixats. Dependrà dels recursos de personal i d'equipament que s'hi destinin que la prestació del servei sigui eficaç (vegeu també els annexos 4, 5 i 6 de descripció del lloc de treball i les funcions bàsiques).

Tenint en compte la definició anterior, cal destacar cinc funcions bàsiques en una OLH:

- Informació i derivació
- Assessorament
- Mediació i intermediació
- Tramitació i gestió
- Administració

2.2.1. Informació i derivació

El caràcter de finestra única fa que aquesta funció sigui transversal a tots els serveis dels diferents àmbits que es presten i recull totes les accions relacionades amb:

- La recepció i l'acollida al ciutadà en un únic punt.
- La informació a la ciutadania dels recursos especialitzats en matèria d'habitatge.
- La informació sobre procediments, tràmits, requisits i documentació de tot el catàleg de serveis de l'OLH.
- La derivació, si s'escau, d'aquells aspectes relacionats amb l'habitatge que no es tracten directament des de l'OLH (ajuts personalitzats a l'allotjament, tramitació d'informes d'habitatge per al reagrupament familiar d'estrangers, informes d'arrelament social, denúncies i reclamacions en matèria de consum, etc.).

2.2.2. Assessorament

Aquesta funció implica una relació més estreta amb el ciutadà, el qual és orientat jurídicament sobre la problemàtica que planteja i acompanyat en la resolució de la seva situació actual. L'assessorament suposa una atenció personalitzada i especialitzada, sovint dirigida per un professional que estudia el cas i rep el ciutadà amb una agenda preestablerta i formant part d'un protocol d'actuació definit prèviament.

En general, aquesta funció es presenta lligada estretament a la funció de la intermediació en temes de sobreendeutament o de la mediació en lloguer, tot i que també es pot

donar en temes de qualitat del parc edificat i de rehabilitació, amb assessorament tècnic o jurídic sobre habitabilitat, certificació energètica o bé obres en general.

2.2.3. Mediació i intermediació

Funció definida per al conjunt d'activitats que intervenen en la relació entre propietari i llogater amb l'objectiu d'arribar a un acord entre demandant i oferent d'habitatge (mediació en lloguer social) i entre el ciutadà i l'entitat bancària (intermediació en temes de sobreendeutament hipotecari o de lloguer).

La funció de mediació, en aquest punt, va més enllà del mateix concepte de mediar pel fet que incorpora, a més, la funció d'assessorar el ciutadà —estudia les necessitats d'habitatge dels sol·licitants i informa i orienta les persones sobre aspectes tècnics, legals o administratius relacionats amb l'habitatge—. En la funció de mediació destaca també el treball de negociació assistida per un tercer neutral que no té capacitat de decisió sobre el fons del conflicte però que amb la seva activitat facilita que les parts arribin a acords.

En matèria de qualitat i rehabilitació de l'habitatge també es pot dur a terme la funció de mediació com a servei complementari, sobretot en temes de comunitats de propietaris, ja sigui participant en la presa de decisions per rehabilitar l'edifici, promoure l'accessibilitat, solucionar problemes d'habitabilitat o millorar la convivència entre veïns.

La intermediació suposa la informació i l'assessorament jurídic a les persones usuàries i un canal de comunicació amb l'entitat financera per renegociar les condicions dels préstecs i/o dels contractes de lloguer. Es tracta d'una via alternativa abans de l'inici d'altres vies de recuperació del deute de l'habitatge. Aquesta funció actua només en els serveis del sector de la intervenció de l'ens local en el parc privat d'habitatges de compra o de lloguer.

2.2.4. Tramitació i gestió

Inclou totes les activitats administratives d'un expedient (recepció de documentació, registre, compulsas, requeriments administratius, control i coordinació de tots els tràmits d'un procés, etc.), i també les accions per dur a terme el servei (la interacció amb el ciutadà i amb altres administracions, la gestió de la informació, l'adjudicació d'habitatge, l'atorgament dels ajuts, etc.).

Per a la seva prestació és fonamental conèixer la normativa que regeix el procediment jurídic de les administracions públiques. Aquest precepte és bàsic encara que la gestió del servei sigui prestada per una empresa municipal o per una contractació a una empresa privada (com en el cas d'algunes borses), ja que el dret administratiu és la normativa aplicable a la prestació dels serveis públics locals.

2.2.5. Administració

A aquesta funció correspon la gestió d'habitatges del parc públic municipal i dels habitatges privats que formen part de les borses.

Les activitats associades a l'Administració són: l'adjudicació d'habitatge amb protecció oficial, la gestió del cobrament de rebuts de lloguer, la gestió d'impagaments, el seguiment tècnic i jurídic de l'estat de l'habitatge, la gestió d'incidències i el treball amb comunitats de propietaris entre d'altres.

Aquesta funció actua en els àmbits de la mediació en el parc privat d'habitatges de lloguer i en el de la gestió del parc públic d'habitatges protegits.

2.3. Catàleg de serveis locals d'habitatge

Amb la voluntat d'emmarcar l'amplitud de sectors, de tipologies i de funcions que existeixen actualment, en l'annex 1 s'estableix un catàleg en fitxes dels serveis locals d'habitatge ordenats per àmbits (serveis generals, accés, manteniment i qualitat i rehabilitació de l'habitatge).

Els serveis reglats conformen una llista d'actuacions que tota OLH ha de dur a terme seguint el que es preveu en els convenis institucionals signats entre l'ens local i la Generalitat. La seva classificació permet una relació ordenada més comprensible i homogènia. Els serveis propis, en canvi, suposen una extensa casuística segons les necessitats concretes i els recursos de cada ens local i la seva, la qual cosa impedeix elaborar una llista tancada. Per aquest motiu, la classificació dels serveis en un catàleg en fitxes de l'annex 1 suposa la sistematització dels serveis reglats i de l'enumeració generalista dels serveis propis més comuns en el territori.

Catàleg de serveis d'habitatge

0. Transversals

0.1. Informació i assessorament

0.2. Observatori Local d'Habitatge

1. Accés a l'habitatge

1.1. Gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social

1.2. Gestió d'habitatges de cessió a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

1.3. Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial

1.4. Tràmits relacionats amb habitatges de protecció oficial

1.5. Mesa de valoració de situacions d'emergència econòmica i social

1.6. Altres serveis no reglats per facilitar l'accés a l'habitatge

1.6.1. Gestió del parc d'habitatges amb protecció oficial propi

- 1.6.2. Gestió d'habitatges socials o d'urgència municipals
- 1.6.3. Gestió d'ajuts municipals per a la posada al dia d'habitatges per a la borsa
- 1.6.4. Gestió subvenció/bonificació de l'IBI dels habitatges de la borsa
- 1.6.5. Gestió de la mesa municipal de valoració d'emergències econòmiques i socials
- 1.6.6. Gestió del registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial municipal
- 1.6.7. Protocols per a la detecció d'habitatges buits
- 1.6.8. Protocols per a la intervenció en habitatge ocupat sense títol legal
- 1.6.9. Suport als serveis tècnics i constructors privats en la promoció d'habitatges protegits
- 1.6.10. Convenis amb entitats gestores d'habitatges d'inserció, etc.
- 1.6.11. Masoveria urbana

2. Manteniment de l'habitatge

- 2.1. Prestacions i subvencions per al pagament del lloguer
- 2.2. Prestacions especials d'urgència
- 2.3. Intermediació en deutes d'habitatge
- 2.4. Altres serveis no reglats
 - 2.4.1. Detecció i gestió d'ús indegut dels habitatges
 - 2.4.2. Subvenció/bonificació de l'IBI per a col·lectius específics
 - 2.4.3. Derivació del servei de mediació municipal
 - 2.4.4. Gestió d'ajuts locals al pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries
 - 2.4.5. Derivació de les prestacions d'urgència de serveis socials
 - 2.4.6. Ajut per a la plusvàlua en cas de transmissió en dació en pagament
 - 2.4.7. Ajuts per a l'obtenció de la cèdula d'habitabilitat
 - 2.4.8. Ajuts per a l'obtenció del certificat d'eficiència energètica
 - 2.4.9. Gestió de situacions conflictives en les comunitats de veïns

3. Qualitat i rehabilitació de l'habitatge

- 3.1. Informes tècnics per al coneixement de l'estat d'edificis o habitatges
- 3.2. Ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges
- 3.3. Tràmits relacionats amb cèdules d'habitabilitat
- 3.4. Tràmits relacionats amb certificats d'eficiència energètica
- 3.5. Altres serveis no reglats
 - 3.5.1. Gestió dels ajuts municipals per a la rehabilitació
 - 3.5.2. Gestió i assessorament a comunitats de propietaris d'edificis que cal rehabilitar
 - 3.5.3. Gestió de les obres de rehabilitació (convenis amb comunitats de propietaris)
 - 3.5.4. Gestió de les obres de rehabilitació en casos d'execució subsidiària (per delegació de Disciplina urbanística)
 - 3.5.5. Tramitació gratuïta de la cèdula d'habitabilitat
 - 3.5.6. Tramitació del certificat d'eficiència energètica
 - 3.5.7. Masoveria urbana

Recorda que...

Els serveis que presta una OLH no es poden entendre de manera aïllada, ja que es retroalimenten mútuament i així amplien els recursos de l'ens local adreçats a garantir el dret a l'habitatge de la ciutadania.

Els serveis que pot dur a terme una OLH es poden ordenar en quatre àmbits (segons el tema a tractar) i en dues tipologies (segons la naturalesa reglada o pròpia del servei).

Els àmbits temàtics el contingut dels quals ha anat variant amb el temps, sobretot pel canvi en l'enfocament de les polítiques públiques locals i autonòmiques, són:

- Serveis transversals
- Accés a l'habitatge
- Manteniment de l'habitatge
- Qualitat i rehabilitació de l'habitatge

És essencial saber quines funcions implica la prestació de cada servei per tal de poder dur-lo a terme adequadament i assolir els objectius fixats. Podem classificar les funcions bàsiques en:

- Informació i derivació
- Assessorament
- Mediació i intermediació
- Tramitació i gestió
- Administració

En l'annex 1 trobareu el catàleg de serveis que ofereixen les OLH. S'hi presenten organitzats en fitxes amb la descripció de cada un dels serveis reglats (configurant el contingut mínim d'una OLH) i l'enumeració generalista dels serveis propis més comuns al territori, classificats per àmbits.

3. Marc normatiu

Una de les característiques fonamentals d'una OLH és la concentració en un sol punt de referència de tota la informació en matèria de polítiques públiques d'habitatge. Per aquest motiu, els professionals que hi treballen han d'estar necessàriament al dia de la normativa vigent, diversa i extensa.

Les polítiques públiques d'habitatge configuren un marc competencial multinivell en el qual intervenen diverses administracions en virtut de diferents títols competencials. A banda d'aquesta complexitat, l'OLH incideix en un àmbit específic de les polítiques d'habitatge —el dels serveis de proximitat d'atenció al ciutadà— molt dinàmic, en constant configuració i desenvolupament.

La normativa en matèria d'habitatge es caracteritza per:

- Aspectes competencials. La regulació simultània per part de diverses administracions, estatal, autonòmica i municipal, i la necessària coordinació entre elles.
- Aspectes regulatius. La regulació permanent i la regulació temporal: d'una banda, trobem una normativa estable, amb vocació de permanència i estabilitat, i de l'altra, paral·lelament es va aprovant normativa específica i temporal, amb l'objectiu de respondre a situacions conjunturals.

3.1. Aspectes competencials

Pel que fa a la regulació simultània per part de diverses administracions, cal tenir present que:

- La Generalitat de Catalunya és el màxim referent en polítiques d'habitatge pel fet que és l'Administració que té reconeguda la competència exclusiva en matèria d'habitatge (art. 148.1.3 CE i 137 EAC).
- L'Estat també intervé en l'àmbit de l'habitatge, especialment en allò relatiu al finançament de les actuacions protegides, a través d'altres competències que també li són pròpies, com ara l'ordenació del crèdit (art. 149.1.11 CE) i les bases i la coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica (art. 149.1.13 CE).
- Els ens locals tenen capacitat normativa i d'autoorganització i, pel que fa a l'habitat-

ge, els municipis tenen reconeguda la gestió i la promoció d'habitatges d'una banda i, de l'altra, l'ordenació, la gestió, l'execució i la disciplina urbanístiques com a competència pròpia. Igualment, es reconeix la facultat per exercir activitats complementàries de les pròpies d'altres administracions públiques, entre les quals les relatives a l'habitatge, ja sigui per delegació o en virtut de l'autonomia local per a la gestió dels propis interessos.³

Tenint en compte la diversitat d'agents normatius, per aplicar la normativa a escala local s'ha de conèixer i conjugar la normativa estatal, l'autonòmica i la local. Per exemple, per aprovar una ordenança local de subvenció per instal·lar un ascensor en un edifici d'habitatges, cal tenir en compte els ajuts autonòmics i la normativa estatal general de subvencions.

3.2. Aspectes regulatius

Pel que fa al marc normatiu de referència de les OLH, distingim entre:

- El marc regulatiu estable i amb vocació de permanència en el temps. Forma part d'aquest marc, com a resultat del consens polític o provinent del Parlament (Poder legislatiu) la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge, la normativa que la desenvolupa i tota la regulació civil que hi està vinculada (com és la Llei d'arrendaments urbans, el Codi civil català, etc.).
- Igualment tenen caràcter estable les normes que, sense ser específiques de l'àmbit de l'habitatge, l'afecten directament: codi de consum, normativa tributària, fiscal i hipotecària, etc.
- El marc regulatiu de caràcter temporal. Tot i preveure una planificació a mitjà o a curt termini, té un impacte immediat en la prestació de serveis d'habitatge per part de les OLH, fruit de la iniciativa del Govern que hi hagi en cada moment (reglaments, ordres i resolucions).

Podem classificar aquesta normativa segons la temporalitat prevista:

- A mitjà termini: regulació de foment (ajuts) a través de planificacions plurianuals (plans quadriennals), objecte constant de revisions i a través de convocatòries anuals amb terminis tancats per a la seva tramitació (actualment, el Pla per al dret a l'habitatge 2014-2018).
- A curt termini: regulació de resposta a situacions d'emergència o a adaptacions al cicle econòmic del moment, amb línies d'ajuts específics o actuacions deter-

3. Competències pròpies; art. 84 EAC, art. 66.3 TRLMRLC i 25.2 LRBRL, en què s'estableixen com a competències pròpies dels municipis, entre d'altres, la promoció i la gestió d'habitatges i l'ordenació, la gestió i l'execució i la disciplina urbanístiques. Principis d'autonomia local: Carta Local Europea, art. 25.1 i art. 66.1 TRLMRLC.

minades (com pot ser la Llei 24/2015 de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica o el Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària).

En l'annex 2 es relaciona amb més detall la normativa vigent en el moment d'editar-se el present document, tant pel que fa a la relativa a les OLH com a altres normatives igualment rellevants en el mateix sentit, de caràcter administratiu, civil i tècnic.

3.3. Normativa destacada

Quan parlem de normativa bàsica per a les OLH, ens referim a la Llei del dret a l'habitatge i al Pla català d'habitatge. Aquestes dues normes, una estable i l'altre quadriennal, fonamenten la implantació d'una estructura d'àmbit local que presta serveis propis i d'altres en col·laboració amb l'AHC.

3.3.1. Llei del dret a l'habitatge

La Llei del dret a l'habitatge⁴ (en endavant LDH) va entrar en vigor el 9 d'abril de 2008. És la primera llei a Catalunya amb vocació de regulació integral de l'habitatge en tots els seus vessants (individual i col·lectiu, privat i públic), identificant els usos, els abusos i les disfuncions existents, repensant l'habitatge en clau de dret i redefinint les polítiques públiques d'habitatge amb una bateria de nous instruments i mesures.

La Llei planteja una pluralitat d'oportunitats i reptes als municipis per intervenir en matèria d'habitatge, ja sigui directament, per iniciativa pròpia, o de manera coordinada o concertada amb la Generalitat de Catalunya. Entre d'altres, destaquen les figures o previsions següents:

- Nous conceptes com són l'habitatge com a dret subjectiu i com a servei d'interès general, la funció social de la propietat de l'habitatge, l'acció pública en matèria d'habitatge, els usos anòmals en matèria d'habitatge, el principi d'igualtat i no discriminació i l'objectiu de solidaritat urbana.
- Instruments de planificació i programació en matèria d'habitatge, com ara el Pla territorial sectorial d'habitatge de Catalunya, els programes supralocals d'habitatge, els plans locals d'habitatge, l'ampliació de les àrees de tempteig i retracte i les reserves de sòl per a habitatges amb protecció oficial (en endavant HPO) en sòl urbà consolidat.
- Instruments en l'àmbit de la conservació i la rehabilitació, com ara l'equiparació de

4. LDH: Llei 18/2007 del dret a l'habitatge, de 28 de desembre de 2007.

la llicència de primera ocupació a la cèdula d'habitabilitat, les noves àrees de conservació i rehabilitació i els convenis de rehabilitació.

- Instruments de regulació dels agents consistents en la creació de registres diversos: registre voluntari de constructors, registre obligatori d'agents immobiliaris i registre potestatiu d'administradors d'HPO de lloguer. També, la regulació de la figura del «promotor social» d'HPO i la previsió d'un procediment d'homologació específic.
- Elevació a rang de llei dels instruments de protecció pública existents en rang reglamentari com els sistemes de mediació i de cessió, els habitatges d'inserció i el sistema d'ajuts permanents al lloguer i d'urgència al lloguer o hipoteca en clau de prestacions socials.
- Instruments de control i transparència en HPO que passen per la regulació del règim jurídic dels HPO a Catalunya (mínim trenta anys i vinculat a la qualificació del sòl), a l'opció i el retracte, el registre de sol·licitants d'HPO, la comissió de reclamacions d'HPO, els contingents especials de reserva i generals, fins als procediments d'adjudicació d'HPO ordinaris i especials.

En tot cas, la LDH regula per primera vegada i posa en primera línia de l'agenda política fenòmens que requereixen una intervenció pública decidida a diversos nivells, com ara:

- L'ús anòmal de l'habitatge
- La discriminació en matèria d'habitatge i l'assetjament immobiliari
- La sobreocupació, els infrahabitatges i la desocupació permanent
- La sanció per infraccions en matèria d'habitatge
- L'ús turístic dels habitatges
- La implicació dels governs locals

Pel que fa a la possibilitat d'intervenció municipal, la LDH, en el seu article 8, apunta que els municipis:

- Tenen capacitat de subscriure convenis i concertar actuacions amb altres administracions i agents d'iniciativa social i privada que actuen sobre el mercat d'habitatge protegit i lliure.
- Poden concertar polítiques pròpies d'habitatge amb l'Administració de la Generalitat, en el marc dels instruments locals i supralocals de planificació.
- Poden demanar la creació de consorcis o d'oficines locals d'habitatge per a la gestió conjunta de funcions i serveis vinculats a l'habitatge.
- Poden sol·licitar a les administracions d'àmbit territorial superior la prestació d'assistència tècnica, financera i jurídica.
- Poden encarregar (en comanda de gestió) a un altre ens local o al departament competent en matèria d'habitatge que faci les gestions vinculades a les competències de

control de la qualitat del parc immobiliari, igualtat en l'accés i l'ocupació dels habitatges i activitats de control i sanció.

Desplegament reglamentari

Tot i que no hi ha un reglament general de la LDH, actualment hi ha una llista extensa de normativa que la desenvolupa en matèries diferents. A tall d'exemple, trobem la regulació sobre les inspeccions tècniques de l'edifici, la regulació dels establiments d'ús turístic i d'habitatges d'ús turístic, les condicions mínimes d'habitabilitat, la creació del Registre d'agents immobiliaris de Catalunya, etc.

En l'annex 2 s'enumera aquesta relació amb les dades d'aprovació de cadascuna de les regulacions.

3.3.2. Pla català per al dret a l'habitatge

Els plans d'habitatge són els instruments temporals que han de concretar el règim de les actuacions susceptibles de ser protegides, el finançament, els ajuts a càrrec de la Generalitat i la gestió dels ajuts estatals per portar a terme les actuacions. També regulen el conjunt de mesures complementàries que han de permetre assolir els objectius del pla.

El Govern té l'obligació de promulgar plans d'habitatge d'una durada mínima de quatre anys, i garantir que sempre hi hagi un pla d'habitatge vigent (art. 67 LDH).

El Pla català per al dret a l'habitatge⁵ (en endavant PCH) vigent per al període 2014 a 2018 presenta un nou model respecte als plans anteriors, tant pel que fa als continguts com a l'estructura formal, i es caracteritza per una prioritització dels programes socials —a diferència dels plans d'habitatge que el precedeixen, centrats principalment en els programes de foment de l'habitatge protegit i la rehabilitació— sense oblidar les línies clàssiques d'actuació.

El PCH planteja dos grans eixos d'actuació:

- L'eix social, dirigit a facilitar l'accés a l'habitatge a la ciutadania i evitar l'exclusió social residencial —amb l'objectiu d'evitar la pèrdua de l'habitatge per motius econòmics—, facilitar l'accés a l'habitatge en condicions assequibles, i incentivar l'entrada al mercat de lloguer d'habitatges desocupats.
- L'eix econòmic, per facilitar la recuperació econòmica del sector de l'habitatge per recuperar l'ocupació, amb l'objectiu d'incentivar la reactivació de la promoció d'habitatge protegit de nova construcció, i de promoure la rehabilitació.

El Pla per al dret a l'habitatge regula programes i ajuts autonòmics, la tramitació i la gestió dels quals es preveu canalitzar a través dels ens locals. D'aquesta

5. Aprovat pel Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

manera es concreta, reglamentàriament i explícita, el concepte d'OLH en el sentit d'estructura local única, prestadora integral de serveis d'habitatge, que compta amb el suport institucional i de cofinançament de la Generalitat en aquest àmbit (arts. 60 PCH i següents).

El Pla es divideix en quatre programes que ordenen els ajuts i les altres mesures que regula el decret:

Programa social d'habitatge

- a) Els ajuts per al pagament de l'habitatge:
 - Prestacions per fer front al lloguer.
 - Prestacions d'urgència especial per al pagament del lloguer o quotes d'amortització hipotecària en situacions de risc imminent de perdre l'habitatge habitual, i per ajudar a pagar un nou lloguer a qui l'ha perdut a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.
 - Ajuts implícits en el cas de persones usuàries del parc de lloguer propietat o gestionat per la Generalitat de Catalunya.
- b) La mediació en el lloguer social
- c) Els habitatges d'inserció
- d) Actuacions socials en àrees de risc d'exclusió residencial o amb degradació urbana

Programa de foment de la rehabilitació

- a) Mesures de foment a la rehabilitació en edificis d'habitatges
- b) Mesures de foment a la rehabilitació d'habitatges
- c) Mesures de foment a la rehabilitació en les àrees de rehabilitació

Programa d'habitatges amb protecció oficial

- a) La promoció i la qualificació d'habitatges amb protecció oficial destinats al lloguer, a la venda, a altres formes de tinença intermèdia, o a l'ús propi.
- b) El lloguer, l'adquisició o altres formes intermèdies d'accés als habitatges amb protecció oficial.
- c) La promoció d'allotjaments col·lectius protegits per a persones especialment vulnerables i altres grups específics de població.

Altres mesures connexes i complementàries

- a) Suport a les oficines locals d'habitatge i borses de mediació per al lloguer social.
- b) Règim de cobertures de cobrament de les rendes arrendatícies dels contractes de lloguer d'habitatges conegut amb la denominació d'Avalloguer.
- c) El servei d'assessorament sobre el deute hipotecari conegut amb la denominació d'Ofideute.
- d) La mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials.

Recorda que...

- La gestió d'una OLH requereix estar al dia de la diversa normativa apareguda en matèria d'habitatge, com també de l'aparició de convocatòries de programes o ajuts.
- Es tracta d'un marc normatiu complex i canviant que prové de tres nivells administratius diferents: autonòmic, estatal i local.
- La Llei del dret a l'habitatge és la primera llei a Catalunya que té vocació de regulació integral de l'habitatge en totes les seves vessants, i es concreta repensant l'habitatge en clau de dret i redefinint les polítiques públiques d'habitatge amb una bateria de noves mesures i instruments.
- El Pla per al dret a l'habitatge regula programes i ajuts autonòmics, la tramitació i gestió dels quals es preveu canalitzar a través dels ens locals, definint les OLH de manera explícita com a estructura local única, prestadora integral de serveis d'habitatge, que compta amb el suport institucional i de cofinançament de la Generalitat.
- En l'annex 2 es relaciona amb més detall la normativa vigent en el moment d'editar-se el present document, tant pel que fa a l'específica relativa a les OLH com a altra normativa connexa igualment rellevant (de caràcter administratiu, civil i tècnic).

4. Marc institucional

4.1. Serveis d'habitatge locals i Agència de l'Habitatge de Catalunya

Les OLH, en virtut de la seva doble naturalesa d'ens col·laborador de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (en endavant AHC) i d'ens propi, actuen alhora de diferents maneres i en àmbits diversos:

- Com a ens col·laborador amb la Generalitat de Catalunya, l'OLH gestiona serveis reglats d'abast autonòmic o estatal. Per a la prestació d'aquests serveis cal subscriure un o dos convenis amb l'AHC que configuren el marc institucional de les OLH i que estableixen les condicions de prestació dels serveis —com també els mecanismes de contraprestació econòmica— si cal.
- Com a ens propi, l'OLH opera seguint les línies, els objectius i les directrius definides pel consistori mateix i seguint l'espai d'autonomia de gestió per als seus propis interessos. En aquest cas, com veurem més endavant, també l'ens local pot signar un conveni de col·laboració amb l'AHC per implantar una borsa de lloguer (vegeu el punt 4.1.1. *b*).

L'actual marc de relació entre OLH i Generalitat de Catalunya es basa en:

- Convenis bàsics, de necessària subscripció ja que suposen el nucli del catàleg de serveis reglats d'una OLH. El contingut d'aquests convenis queda detallat en el punt 4.1.1. i l'annex 3.
- Altres convenis que podria subscriure l'ens local si apostés per ampliar el catàleg de serveis reglats d'una OLH (vegeu el punt 4.1.2.).

Convenis bàsics

Conveni de col·laboració i d'encàrrec de gestió relatiu a l'oficina d'habitatge	Conveni de col·laboració i d'encàrrec relatiu al programa de mediació per al lloguer social
Signataris: Agència de l'Habitatge de Catalunya i ens local	Signataris: Agència de l'Habitatge de Catalunya i ens local
L'OLH opera com a ens col·laborador de l'AHC	L'OHL/Borsa opera com a ens propi

Altres convenis

Servei d'intermediació en deutes de l'habitatge	Xarxa d'habitatges d'inserció social	Fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials
Signataris: Diputació de Barcelona i ens local, en el marc d'un conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (Ofideute)	Signataris: Agència de l'Habitatge de Catalunya i ens local	Signataris: Agència de l'Habitatge de Catalunya i ens local

4.1.1. Convenis bàsics

La Generalitat de Catalunya, mitjançant l'Agència de l'Habitatge de Catalunya,⁶ ofereix dos convenis (amb una intenció d'integralitat evident) als ens locals que vulguin oferir un servei d'habitatge. Aquests convenis constitueixen el marc institucional de col·laboració entre l'Administració autonòmica i els ens locals, amb el suport del que disposa la LDH i el Pla català per al dret a l'habitatge.

Els convenis a signar entre l'AHC i l'ens local dependran de tres factors:

De l'àmbit temàtic

- Tècnic: en matèria de qualitat de l'edificació i rehabilitació de l'habitatge.
- Social: en matèria de programes socials de l'habitatge.
- De promoció pública: en matèria de promoció de l'habitatge.

De la naturalesa del servei (reglat o propi)

- Gestió de polítiques autonòmiques (OLH).
- Gestió d'un servei propi amb el suport de l'AHC (borsa).

De la funció que l'ens local vol prestar

- Atenció al públic, informació i derivació.
- Gestió i tramitació de serveis.

La combinació d'aquests tres factors —la matèria a tractar, la naturalesa del servei i la funció a desenvolupar— suposarà la signatura d'un conveni o un altre. En casos excepcionals i justificats, es podrien atendre especificitats que es concretaran en convenis individualitzats.

6. La Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (DOGC 28/7/2009) defineix que són objectius de l'AHC l'execució i la gestió de les polítiques d'habitatge competència de la Generalitat i, especialment, les relatives a les actuacions públiques que en matèria d'habitatge han de garantir la proximitat al territori, amb una gestió integrada de les actuacions públiques de conformitat amb els principis de subsidiarietat, coordinació, cooperació i col·laboració amb els ens locals.

Objecte dels convenis

Tenen la voluntat d'establir la col·laboració entre l'ens local i l'AHC amb la finalitat de facilitar a la ciutadania la proximitat dels serveis relatius a l'habitatge previstos en el Pla català de l'habitatge.

Es tracta de models de convenis que proposa l'AHC a l'ens locals quan aquest ha justificat l'interès i la necessitat de prestar els serveis d'habitatge.

Parts signatàries

Els signataris són, d'una banda, l'AHC, i de l'altra, els ajuntaments, els consells comarcals i les entitats supramunicipals que s'uneixin per concentrar serveis i simplificar estructures administratives (consorci i mancomunitats). No van dirigits a altres ens locals com ara empreses públiques o privades amb contracte amb l'Administració pública.

Condicionants

Prèviament a la signatura del conveni, l'ens local ha de complir aquests requisits bàsics i condicions generals:

- Ha de donar servei a un àmbit d'actuació que disposi d'una població superior als 10.000 habitants, excepte si està situada en una capital de comarca o en una localitat allunyada dels serveis territorials de l'AHC en més de 75 km.
- L'AHC prioritza els projectes d'OLH de les administracions locals que prevegin la realització de la totalitat de tràmits i gestions relacionats amb l'habitatge.
- Si hi ha diverses OLH en funcionament situades en un mateix municipi, cal que estableixin un acord per optimitzar els recursos organitzatius i definir els serveis i les activitats de cadascuna, amb la finalitat d'evitar duplicitats en les gestions i facilitar l'accés als serveis d'habitatge mitjançant una finestreta única.
- No es pot formalitzar un conveni amb l'AHC per iniciar una nova OLH o borsa, quan ja hi hagi una altra oficina de l'Administració local que presti aquests serveis en la mateixa localitat.
- Les borses s'han de coordinar amb els serveis de l'OLH de la mateixa localitat, amb la finalitat de facilitar la integració dels serveis d'habitatge en una sola estructura organitzativa per racionalitzar la despesa i evitar duplicitats.

Condicions per al funcionament d'una OLH o una borsa

- Cal designar una persona responsable que coordini les actuacions del personal adscrit a l'OLH i les relacions amb els serveis de l'AHC.

- S'ha de disposar de personal tècnic i administratiu en nombre suficient per dur a terme les tasques d'atenció ciutadana i la gestió de tràmits i serveis.
- Cal justificar la necessitat i l'oportunitat de constituir l'OLH. L'ens local presentarà una memòria explicativa sobre la demanda real dels serveis d'habitatge en el territori.

En cada conveni s'especifiquen les condicions concretes que ha de complir l'ens local i les funcions que exercirà per prestar el servei compromès. Passem ara a descriure cada conveni i els condicionants concrets que presenten.

Tipus de convenis bàsics entre l'AHC i els ens locals

- Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu a l'OLH (hi ha dues modalitats):
 - Conveni per a l'atenció ciutadana (conveni de col·laboració).
 - Conveni d'assessorament i gestió (conveni de col·laboració i encàrrec de gestió).
- Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges (conveni de col·laboració).

4.1.1. a) Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu a l'OLH

Objecte

Col·laborar entre les parts per tal que les OLH puguin oferir els serveis d'assessorament i/o de gestió establerts en el Pla català de l'habitatge i competència de l'AHC.

Obligacions de les parts

El conveni estableix els compromisos de cada signatari. A continuació s'assenyalen els criteris generals.

Requisits de l'ens local

- Disposar d'un local o espai adequat per dur a terme les funcions pròpies de l'OLH.
- Tenir mitjans materials suficients i aptes per efectuar les funcions del conveni (l'equipament informàtic adequat, etc.).
- Disposar de recursos personals per atendre les funcions de l'OLH (personal suficient amb formació adequada) i d'una persona responsable per coordinar-se amb l'AHC.

Requisits de l'AHC

- Facilitar la informació actualitzada sobre les polítiques d'habitatge i les normatives relacionades amb l'habitatge per a les quals s'estableix la col·laboració.

- Facilitar l'accés als programes informàtics que han de permetre dur a terme la col·laboració.
- Donar suport i formació al personal tècnic amb la finalitat de desenvolupar les tasques que es deriven del conveni, com ara són l'elaboració d'informes tècnics, avaluacions, inspeccions i tramitació d'ajuts, o bé sobre el procediment.
- Fer el seguiment i la valoració de la qualitat de la gestió de l'OLH.

Finançament

La signatura del conveni suposa inicialment una aportació econòmica fixada per part de l'AHC per al manteniment de l'estructura de l'OLH, i una segona aportació final segons el volum de gestió anual de l'OLH (nombre d'expedients tramitats i de consultes ateses) amb un màxim per població.

Modalitats

Dins d'aquest conveni, es preveuen dues modalitats segons el tipus d'estructura i del servei que planteja l'ens local:

- Conveni per a l'atenció ciutadana (conveni de col·laboració).
- Conveni d'assessorament i gestió (conveni de col·laboració i encàrrec de gestió).

Modalitat 1. Conveni relatiu a l'OLH per a l'assessorament i la informació en matèria d'habitatge

Es tracta d'un conveni de col·laboració per a l'atenció al públic de les OLH.

Funcions

D'acord amb aquest conveni, l'OLH farà les funcions d'informació següents:

- Informació i atenció ciutadana en totes les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament de la LDH i també les línies d'ajuts del Pla per al dret a l'habitatge.
- El registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i les línies d'ajuts que gestiona l'AHC, com també de la documentació annexa.
- La comprovació i la revisió de la documentació presentada a l'OLH, amb la informació als sol·licitants dels requeriments o deficiències documentals.
- El trasllat de sol·licituds i documents als serveis competents de l'AHC.
- L'assessorament i l'atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial.
- L'atenció ciutadana en l'assessorament en el deute hipotecari i altres problemàtiques generades per la pèrdua de l'habitatge.
- Utilitzar les eines informàtiques que l'AHC posi a disposició de les OLH.
- Derivació de la consulta a les àrees que corresponguin.

Modalitat 2: Conveni relatiu a l'OLH per a l'assessorament i la gestió de serveis en matèria d'habitatge

És un conveni de col·laboració i d'encàrrec de gestions entre l'AHC i l'ens local. Preveu que l'OLH realitzarà les funcions d'atenció ciutadana previstes en el conveni anterior més les funcions de gestió d'activitats i serveis competència de la Generalitat de Catalunya, i sota les seves directrius.

Funcions

D'acord amb aquest conveni, l'OLH durà a terme les funcions d'informació descrites en la modalitat 1 anterior, a més de les funcions de gestió i tramitació de les activitats i serveis (classificats en tres blocs) següents:

- Qualitat de l'edificació i rehabilitació de l'habitatge:
 - La gestió de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins a la proposta de resolució. Inclou les inspeccions tècniques sobre les condicions d'habitabilitat i el compromís d'implementar o mantenir en l'OLH els sistemes de gestió de qualitat del procés reconegut.
 - La gestió i l'avaluació dels estudis o informes tècnics previs a les obres de rehabilitació d'edificis o habitatges, per a les quals se sol·licitin ajuts (ITE/III).
 - La gestió de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i d'habitatges, que inclou l'assessorament sobre els projectes i les solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les actuacions de rehabilitació; l'elaboració, si cal, i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Programes socials de l'habitatge:
 - La gestió d'expedients d'ajuts per al pagament de l'habitatge (prestacions puntuals i urgents).
 - La gestió d'expedients d'ajuts de prestacions permanents per al pagament de lloguers.
 - La gestió d'expedients de renda bàsica d'emancipació.
- Promoció de l'habitatge:
 - La gestió de les inscripcions en el registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial, quan es disposa de registre propi (només en el cas que l'ens local disposi de registre propi reconegut).

L'ens local signa un model de conveni o l'altre segons l'abast de la seva intervenció en la prestació del servei. Això significa que, si només fa atenció al públic, signa el primer conveni, però si gestiona els programes autònoms

(tramitació d'ajuts, cèdules, etc.) aleshores signarà el segon conveni.

Cal planificar prèviament el servei tenint en compte els recursos necessaris i requerits en cada modalitat de conveni, per tal de poder dur a terme les funcions compromeses.

En els punts 6, 7, i 8 i annexos 4, 5 i 6 d'aquest document trobareu les pautes per a la implementació i/o actualització de les OLH (recursos necessaris, models de prestació, gestió i avaluació dels serveis).

4.1.1. b) Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges

Objecte

- Col·laborar entre les parts per impulsar el programa de mediació d'habitatges per al lloguer social al territori a través de la borsa de mediació per al lloguer social (en endavant borsa) que disposa l'ens local.
- La borsa es defineix com a instrument local (fruit de l'autonomia local) i s'adhereix a la Xarxa de Mediació de Lloguer Social d'abast autonòmic, de manera que opera sota una lògica municipal reforçada.
- L'objectiu de la borsa és incrementar el lloguer assequible mitjançant la disposició d'habitatges desocupats i posar en contacte propietaris privats amb llogaters.

Parts signatàries

Tot i que hi poden haver borses gestionades per una entitat pública o privada —empreses municipals, entitats professionals privades del sector contractades per l'ajuntament, etc.—, el signatari d'aquest conveni amb l'AHC sempre és l'ens local titular del servei.

Obligacions de les parts

En el conveni s'estableixen els compromisos de cada part. A continuació, detallem els criteris generals.

Requisits de l'ens

- Mantenir la borsa durant el termini del conveni, amb personal suficient que haurà de tenir la formació necessària per a la realització de funcions de mediació d'habitatges per al lloguer social.
- Com que la borsa és un servei propi de l'ajuntament o consell comarcal, el conveni preveu una estructura mínima que garanteixi la prestació del servei, sense intervenir en l'organització ni en la seva gestió.

Requisits de l'AHC

- Facilitar la informació actualitzada sobre els programes de mediació.

- Proporcionar al personal de la borsa la formació necessària per exercir les funcions d'informació, assessorament i gestió dels programes de mediació.
- Facilitar l'accés als programes informàtics o altres eines de suport.
- Fer el seguiment i la valoració de la gestió de la borsa en l'àmbit de la mediació d'habitatges per al lloguer social.

Finançament

L'AHC finança part de la despesa originada pels serveis de mediació que ofereix la borsa del municipi o de la comarca, i fixa un import per cada concepte:

- Per a les actuacions de mediació entre llogater i propietari que es resolguin amb un contracte de lloguer social.
- Per a les actuacions de seguiment i gestió dels contractes signats els anys anteriors.

En cada conveni s'estableix una aportació màxima global corresponent al finançament d'actuacions previstes i del seguiment dels contractes signats els anys anteriors.

Es tracta d'aportacions compatibles amb les procedents d'altres convenis de col·laboració i d'encàrrec de gestió (per exemple, el de l'OLH).

Modalitat

És un conveni de col·laboració amb l'ens local en el qual l'AHC dona suport a un programa municipal o comarcal (la borsa de mediació per al lloguer social).

Funcions

D'acord amb aquest conveni, la borsa durà a terme les funcions que segueixen:

Funcions d'informació

- L'assessorament a la propietat en els programes socials d'habitatge que inclouen la mediació per al lloguer social.
- L'assessorament a les persones sol·licitants d'habitatge social: acompanyament en la cerca d'habitatge i durant la vigència del contracte de lloguer.

Funcions de mediació

- La provisió d'habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible. La mediació entre les persones propietàries i llogateres.
- El seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació o cessió. El seguiment i el control dels pagaments dels lloguers.

Altres funcions

Tot i que no es diu específicament en el conveni, la borsa, per donar sentit a les funcions pactades, intervé en la contractació, amb tasques d'inspecció, inventariat de l'immoble, assessorament especialitzat, realització de contracte d'arrendament, etc. (vegeu la fitxa 1.1. de l'annex 1).

Nota sobre la cessió

Tot i que en el Pla per al dret a l'habitatge vigent es preveu que les borses poden desenvolupar la mediació per al lloguer social mitjançant la cessió d'habitatges d'un propietari particular a l'AHC (art. 21 PCH), actualment el programa de cessió el gestiona directament l'AHC, i per tant aquest servei no es contempla en el catàleg de les actuacions d'una borsa.

Si un usuari està interessat a cedir l'habitatge a l'AHC, la borsa el derivarà directament a l'AHC (vegeu la fitxa 1.2. de l'annex 1).

4.1.2. Altres convenis

A més dels convenis considerats bàsics n'hi ha d'altres que les OLH poden subscriure. Es tracta de convenis que, si ja existeix una OLH o una borsa, les poden complementar, però també els pot signar l'ens local sense haver implementat cap altra estructura d'habitatge, ja que la seva prestació no és preceptiva per a l'ens local.

Ens referim als convenis relatius al Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge, a la Xarxa d'habitatges d'inserció i a l'adscripció al Fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials de la Generalitat de Catalunya.

4.1.2. a) Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH)

El SIDH és un servei d'informació, assessorament i intermediació creat el 2013 per la Diputació de Barcelona, amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya (Ofideute), els consells comarcals, els ajuntaments i els col·legis d'advocats de la demarcació de Barcelona, i s'adreça a les persones amb dificultats per atendre el pagament de les quotes hipotecàries o les rendes de lloguer del seu habitatge i que es troben, per aquesta causa, en risc de perdre'l.

L'atenció a la ciutadania de la demarcació està garantida per una xarxa de punts d'atenció distribuïts per tot el territori.

Objectius

- Evitar la pèrdua de la residència habitual
- Donar suport a les persones afectades
- Assessorar i orientar de manera personalitzada
- Intermediar amb les entitats financeres

Productes per a la ciutadania

- Intermediació hipotecària. Persones propietàries que tinguin dificultat per pagar el préstec o crèdit hipotecari del seu habitatge habitual o bé fiadors de préstecs amb garantia hipotecària que —per impagament— estiguin en risc de perdre el seu habitatge principal.
- Mediació en consum. Persones consumidores per reclamació de clàusules abusives o demanda de mediació prèvia a l'inici d'un procediment d'execució.
- Mediació en lloguer. Persones o famílies amb risc de perdre l'habitatge habitual de lloguer en què l'arrendador és una entitat financera o quan aquesta entitat financera hagi adjudicat en subhasta l'habitatge llogat.

4.1.2. b) Xarxa d'habitatges d'inserció social i allotjaments d'acollida

La Xarxa d'habitatges d'inserció social (XHIS) s'adreça al manteniment i la gestió dels habitatges tutelats per a col·lectius en risc d'exclusió, segons el Decret 13/2010 del Pla per al dret a l'habitatge 2009-2012. En concret, habitatges destinats a atendre persones que presenten problemes d'inserció i que requereixen una atenció especial durant un període de temps: persones sense llar, dones afectades per violència masclista, persones amb drogodependències, persones amb trastorn mental, persones perceptores de prestacions molt baixes, els joves extutelats i d'altres en situacions anàlogues que requereixen una atenció especial, tutela o suport especialitzat; i també persones llogateres d'infrahabitatges o d'habitatges sobreocupats.

La participació en aquesta xarxa s'articula a dos nivells:

- Amb entitats sense ànim de lucre que tinguin com a finalitat social atendre la necessitat d'habitatge de persones en situació de risc d'exclusió social i una tutela o un seguiment especialitzats durant un període de temps.
- Amb els serveis socials municipals que gestionin habitatges tutelats amb finalitats socials.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya gestiona els fons corresponents als ajuts que reben els municipis i les entitats per poder mantenir les llars. Es preveu una contraprestació econòmica de 1.200 € per habitatge en forma d'ajuts a les entitats gestores d'habitatges d'inserció, determinats mitjançant un acord de l'AHC, al qual s'adhereixen les entitats gestores, i en el qual s'estableixen el nombre d'objectius anuals d'habitatges a incloure en el sistema, el procediment de càlcul dels ajuts i la quantitat que s'hi destina.

Les entitats han d'enviar la sol·licitud al Servei Territorial de l'Agència de l'Habitatge de Barcelona i fer-hi constar: nom, CIF, adreça completa, telèfon, fax, correu electrònic, nombre d'habitatges a incloure en la xarxa i els col·lectius que són atesos. A principis d'any, s'hi incorporen les noves entitats o els pisos d'entitats que ja són membres de la Xarxa.

4.1.2. c) Fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials

Les entitats gestores d'habitatge amb protecció oficial poden subscriure el conveni d'adhesió al Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials constituït el 12 de juny de 2015. L'objectiu d'aquest fons és ser un instrument que posi a disposició de les persones i famílies en risc d'exclusió residencial els habitatges de titularitat pública i privada en règim de lloguer social. D'aquesta manera es pretén consolidar un parc públic d'habitatge de lloguer i sotmetre'n la gestió a uns principis generals que s'apliquin uniformement en tots els habitatges del fons, amb independència de si es tracta de parcs públics municipals, de la Generalitat o d'altres titularitats.

L'AHC preveu l'obertura de convocatòries per a la concessió de subvencions —en règim de concurrència competitiva— a les entitats públiques locals que gestionen habitatges adscrits al fons de lloguer destinat a polítiques socials.

L'actuació subvencionable prevista són les rendes dels contractes de lloguer i de cessió d'ús dels habitatges del parc públic adscrits al fons per contribuir a finançar la diferència de l'import de la renda o contraprestació fixada en el contracte i els ingressos ponderats de la unitat de convivència amb un màxim de 200 euros per habitatge (segons la convocatòria del 2016).

Aquestes subvencions són incompatibles amb les prestacions o ajuts al pagament del lloguer que l'AHC atorga, i amb els ajuts concedits a les entitats adherides a la XHIS.

Recorda que...

- Pel que fa a la prestació de serveis reglats d'abast autonòmic o estatals, l'OLH ha de subscriure amb l'AHC els convenis que configuren el marc institucional de les OLH i que estableixen les condicions de prestació dels serveis, com també els mecanismes de contraprestació econòmica si escau.
- Hi ha dos convenis bàsics que incorporen el gruix del catàleg de serveis d'una OLH, que, en funció del tipus de serveis que ofereixin, tindran una modalitat o una altra.
- Els convenis comporten l'assumpció de compromisos per part dels ens locals, que ha de planificar prèviament el servei tenint en compte els recursos necessaris i requerits en cada modalitat de conveni.
- La subscripció paral·lela de dos convenis institucionals amb diferents serveis suposa per a l'OLH, entre d'altres, la utilització de diverses aplicacions informàtiques no integrades entre si, i la necessitat de disposar de personal i d'equips suficients i adequats.
- En l'annex 3 trobareu un esquema del contingut de cada conveni, els contactes i la regulació que els correspon.

4.2. Serveis d'habitatge locals i Diputació de Barcelona

Per mitjà de l'Oficina d'Habitatge de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats, la Diputació de Barcelona ofereix suport integral als ens locals en relació a la prestació de serveis d'habitatge amb els productes següents:

- Xarxa de Serveis Locals d'Habitatge
- Observatori Local de l'Habitatge
- Altres

4.2.1. Xarxa de serveis locals d'habitatge

Els últims onze anys, la Diputació de Barcelona ha donat suport específic als ens locals en aquesta matèria. El 2006 posà en marxa un programa d'implantació de serveis d'habitatge consistent en el suport al disseny, la creació, la consolidació i la continuïtat de les OLH.

Amb el desenvolupament d'aquest programa es creà un espai d'interrelació i transmissió de coneixement entre la Diputació de Barcelona i els ens locals, i entre aquests mateixos ens, de manera que s'ha constituït una xarxa ad hoc operativa i funcional que seria l'embrió de l'actual Xarxa de Serveis Locals d'Habitatge.

L'any 2012 la Diputació de Barcelona aprovà la constitució de la Xarxa de serveis locals d'habitatge (en endavant la XSLH) com una agrupació voluntària formada per ens locals que presten serveis d'habitatge (o amb voluntat de prestar-los en un futur) que treballen de manera coordinada, comparteixen iniciatives, objectius i mitjans, i que reben el suport de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat de la Diputació de Barcelona.

Definició

La XSLH, sense tenir personalitat jurídica pròpia, es constitueix com l'espai d'interrelació, transferibilitat de coneixement i intercanvi d'experiències entre els seus membres, amb l'objectiu de fomentar el treball conjunt, la coordinació interadministrativa i la generació i la difusió d'instruments conceptuals, polítics i operatius que serveixin als governs locals per gestionar millor les polítiques d'habitatge.

Objectius i línies estratègiques

Són objectius de la Xarxa de serveis locals d'habitatge els següents:

- Fomentar l'intercanvi de coneixement i d'experiències entre els governs locals.
- Contribuir a l'autonomia dels ens locals en la definició de polítiques d'habitatge pròpies.
- Promoure la col·laboració i l'acció conjunta per impulsar polítiques d'habitatge en l'àmbit local i supralocal, i provincial.
- Construir referents polítics i models conceptuals que ajudin a articular l'acció de govern local en el desenvolupament de les polítiques d'habitatge.

Per aconseguir els objectius esmentats, la Diputació de Barcelona, mitjançant la XSLH, planteja les línies estratègiques següents:

- Potenciar l'intercanvi d'experiències entre ens locals i la transferibilitat del coneixement local com a element clau de la xarxa.
- Integrar com a destinatàries de la xarxa totes aquelles estructures públiques i locals implicades en els objectius de la política local d'habitatge.
- Fomentar la corresponsabilitat dels diferents agents de la xarxa i la seva implicació tant tècnica com política en les activitats i les actuacions que es duguin a terme.
- Promoure l'adopció de posicionaments comuns en relació a temes que afecten el treball dels membres de la xarxa en la prestació de serveis d'habitatge.
- Impulsar projectes conjunts que permetin l'aprofitament de les economies d'escala entre els membres de la xarxa.
- Cooperar en la realització de projectes innovadors i experimentals de manera mancomunada.
- Establir i afavorir criteris d'avaluació i indicadors unificats que permetin analitzar les actuacions dels serveis i el desplegament municipal de les polítiques d'habitatge.
- Promoure mecanismes d'interlocució interadministrativa a nivell autonòmic.

Qui en forma part

Poden ser membres de la XSLH els municipis i altres ens locals de la demarcació de Barcelona que desenvolupen (o tenen intenció de desenvolupar) polítiques i serveis vinculats a l'habitatge.

Poden adoptar alguna d'aquestes formes organitzatives:

- Estructures locals de prestació de serveis constituïdes en el marc d'un conveni entre l'ens local i la Generalitat de Catalunya per a la prestació de serveis d'habitatge (oficines locals d'habitatge, borses de mediació per al lloguer social, etc.).
- Estructures locals de serveis d'habitatge (punts d'informació d'habitatge, registres propis de sol·licitants d'HPO, empreses municipals promotores d'habitatge protegit, entre d'altres).
- Actuacions municipals o supramunicipals puntuals vinculades a l'habitatge però promogudes des d'àrees diferenciades: urbanisme, consum, serveis socials, etc.

Cartera de productes

L'adhesió a la XSLH dona dret a l'accés i a la participació dels membres als productes següents, entre d'altres:

- Comunitat virtual. Espai web d'accés restringit per als membres de la XSLH de comunicació i d'intercanvi virtual per potenciar el contacte i l'intercanvi de coneixement.

ments i experiències entre professionals; centralitzar i posar a l'abast dels membres tota la informació, material i documentació relativa a l'habitatge, i alhora facilitar el treball en cerca i la col·laboració interadministrativa.

- Espais d'experiències. Accés directe i participació en les sessions tècniques i polítiques promogudes per la Diputació de Barcelona mitjançant la XSLH amb la finalitat de fomentar l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement.
- Suport tècnic i jurídic. Atenció personalitzada a través de tècnics referents territorials.
- Servei de consultes i assessorament tècnic i jurídic. Per part dels tècnics de l'Oficina d'Habitatge en els àmbits de la seva competència.
- Informació jurídica permanent. Accés a les novetats normatives en matèria d'habitatge i d'altra que hi estigui relacionada, com també a la informació corresponent.
- Activitats formatives. Accés prioritari i preferent als cursos monogràfics i a les jornades, seminaris o altres tipus d'activitat formativa que organitzi l'Oficina d'Habitatge.
- Interlocució entre les OLH i borses amb l'AHC. Col·laboració amb la Diputació de Girona i amb l'Associació de Gestors de Polítiques Socials de Catalunya.
- Productes de l'Observatori Local d'Habitatge. Accés preferent als continguts restringits de l'observatori, relacionats amb la transferibilitat d'experiències i coneixement.

Web: <http://www.diba.cat/web/hua/implantacio>.

4.2.2. Observatori Local d'Habitatge

L'Observatori Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona, creat el 2008, s'ocupa de la producció, la gestió i la difusió d'informació i coneixement en relació a l'habitatge des d'una perspectiva local. Té la vocació de satisfer les necessitats dels ens locals en els processos de disseny, implementació i avaluació de les polítiques locals en aquest sector.

L'Observatori Local d'Habitatge col·labora amb l'Observatori de l'Habitatge de Barcelona.

Objectius

- Identificar i donar a conèixer de manera constant les necessitats d'informació i el coneixement dels ajuntaments en matèria de política local d'habitatge, tant les actuals com les de caràcter emergent.
- Detectar, centralitzar i difondre la informació i el coneixement generat pels diferents agents que siguin rellevants en la política local d'habitatge.
- Posar a disposició dels governs locals tota la informació i el coneixement necessari per a la presa de decisions informada en matèria de política d'habitatge.
- Estimular l'adopció d'una visió local en la producció teòrica i empírica en l'agenda de recerca i els programes de producció de dades dels diferents agents. Promoure la

creació de nous estudis, dades i desagregacions que contemplin els nivells municipal i inframunicipal.

- Identificar les tendències i els fenòmens emergents susceptibles de tenir impacte en les polítiques locals d'habitatge.
- Promoure la transferència de coneixement i les experiències a diferents nivells afavorint al mateix temps la innovació en l'àmbit de l'habitatge.

Productes

Espai web amb accés als diferents recursos que ofereix l'Observatori:

- Estudi bianual sobre la política local d'habitatge als municipis de més de 10.000 habitants (Panel de Polítiques Públiques Locals d'Habitatge, amb la Fundació Pi i Sunyer).
- Dossier trimestral d'actualitat normativa sobre habitatge i món local.
- Recursos de contingut estadístic adreçats a les polítiques públiques locals d'habitatge.
- Material documental: Revista, documents...

Web: <http://www.diba.cat/observatori-local-habitatge>.

4.2.3. Altres

El Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona, aprovat anualment, ofereix als ens locals els productes i els recursos de l'Oficina d'Habitatge de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats.

Recorda que...

- La Diputació de Barcelona ofereix suport integral als ens locals en relació a la prestació de serveis d'habitatge des d'una òptica de proximitat al ciutadà en el marc de les polítiques locals d'habitatge: <http://www.diba.cat/web/hua/habitatge>.
- En l'annex 3 trobareu una referència a la regulació i els contactes dels productes de la Diputació de Barcelona.

5. Àmbit territorial i models de prestació

Seria desitjable que la prestació de serveis públics d'habitatge des de l'àmbit local se sustentés sobre aquestes premisses:

- Adequació al marc normatiu existent.
- Desenvolupament de la funció mínima d'informació i assessorament general en matèria d'habitatge.
- La proximitat amb el ciutadà.
- La prestació integral de serveis.
- La garantia de la rendibilitat social i la sostenibilitat econòmica.

Per fer compatibles aquestes premisses cal ajustar el model organitzatiu a les característiques de l'àmbit territorial de prestació. Cal tenir especialment en compte que cada model organitzatiu requereix un volum mínim de població beneficiària que garanteixi la proporcionalitat entre el nombre de població atesa i els recursos dedicats.

Des d'aquesta òptica es pot parlar de tres models de prestació: l'OLH única; el PIH i l'OLH supramunicipal.

5.1. Oficina local d'habitatge única: municipal o comarcal

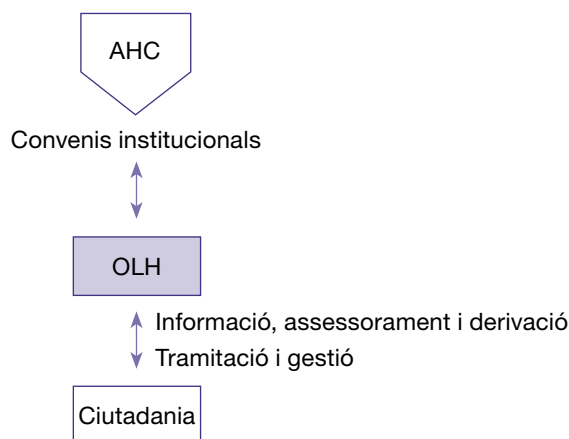
5.1.1. Concepte

El model d'OLH tipus es basa en la prestació integral de serveis sota una organització de titularitat local. Actua com a finestra única especialitzada en matèria d'habitatge amb una necessària doble naturalesa: d'una banda, com a ens de titularitat local de caràcter instrumental que presta els serveis públics propis que li permet l'autonomia local; i, de l'altra, com a ens col·laborador amb la Generalitat que presta els serveis públics reglats que es desprenen del conjunt de programes autonòmics per mitjà de convenis (vegeu el punt 4.1.1. a).

5.1.2. Model d'OLH

Aquesta estructura, tal com es mostra en l'esquema, ofereix conjuntament les funcions

d'informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació; tramitació i gestió i administració, tant de serveis propis com reglats, i garanteix la proximitat al ciutadà. Sense perjudici de l'establiment de formes de col·laboració amb altres municipis, actua a partir d'un principi d'unitat segons el qual el servei és prestat per/en un únic municipi. En el cas dels consells comarcals, els serveis s'ofereixen des d'un únic punt de prestació a una pluralitat de municipis.



El fet que la implantació i el manteniment d'una OLH suposi uns costos mínims —fonamentalment dedicats als recursos humans— que no depenen ni del volum de població atesa, ni de l'activitat de l'Oficina, comporta que l'OLH única es recomani només en els casos que s'assoleix un llindar de població mínim, per tant:

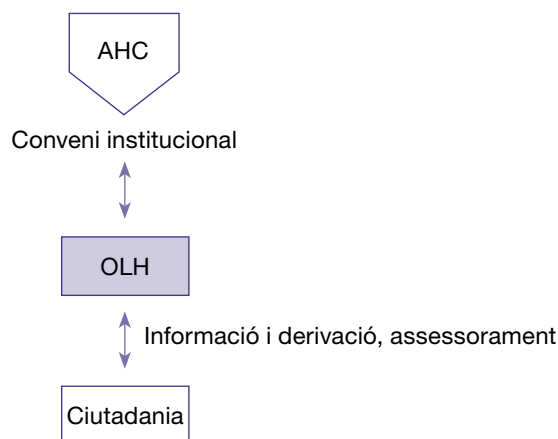
- En ajuntaments de més de 10.000 habitants.
- En ajuntaments de menys de 10.000 habitants, amb circumstàncies urbanístiques, socials i econòmiques especials que així ho requereixen (capital de comarca o localitat allunyada dels serveis territorials de l'AHC en més de 75 km).
- En consells comarcals.

L'ens local que tingui una OLH pot signar el conveni de col·laboració amb l'AHC per a la prestació dels serveis d'informació, gestió i tramitació dels programes previstos en el Pla català de l'habitatge, sempre que es compleixin els requisits establerts (vegeu el punt 5.1.1).

5.1.3. Model d'OLH d'atenció al ciutadà

Hi ha una modalitat d'OLH més simple, que fa tasques d'atenció al públic i d'assessorament dels serveis reglats, però que deriva els serveis de gestió i de tramitació a una altra OLH o directament a l'AHC.

Aquesta OLH es basa en la signatura del conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a l'OLH per a l'assessorament i la informació en matèria d'habitatge en el qual no es preveu la gestió ni la tramitació dels expedients derivats dels serveis (vegeu el punt 4.1.1. a).



5.2. Punt d'informació d'habitatge

El punt d'informació d'habitatge (PIH) és un model de prestació que garanteix la proximitat amb la ciutadania, adequat per als municipis que no arriben al llindar de població mínim per establir una OLH o que, tot i que tenen la població que es demana, no poden destinar els recursos de personal i d'infraestructures mínims requerits per tramitar i gestionar els serveis de l'AHC.

En tot cas, es tracta d'una estructura local que opera sense el suport de la signatura del conveni amb l'AHC.

Els PIH poden ser concebuts com a unitats autònomes i aïllades o com a unitats vinculades a altres estructures de prestació de serveis en matèria d'habitatge. Les funcions d'aquests PIH dependran de l'existència —o no existència— d'aquesta vinculació.

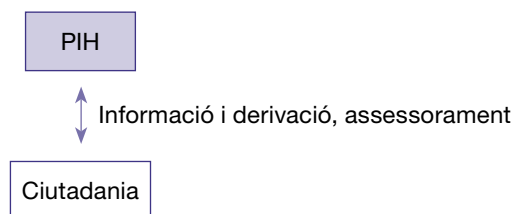
5.2.1. Model autònom

Com es pot observar en l'esquema, es tracta d'una unitat aïllada i autònoma —no vinculada, per tant, a altres estructures de prestació— i que fa les funcions que es detallen tot seguit:

- Informació, assessorament i derivació. Els PIH orienten el ciutadà en tot allò referent a les polítiques d'habitatge, tant en relació als serveis propis del municipi com en relació als serveis reglats de caràcter autonòmic (característiques, requisits, documentació necessària, etc.). Al mateix temps, poden derivar cap a l'òrgan que sigui competent per resoldre la demanda. Aquesta funció de derivació es pot complemen-

tar amb tasques com ara la facilitació dels impresos de sol·licitud o l'assistència en la preparació/complementació de la documentació.

- Tramitació i gestió dels programes i serveis propis del municipi (si n'hi ha) tals com la tramitació d'ajuts propis, la gestió de processos d'adjudicació d'habitatge protegit, orientació jurídica, tasques d'observatori de la situació de l'habitatge, etc.



En funció de les característiques de l'ens local, és recomanable establir relacions de transversalitat amb altres estructures municipals, especialment amb l'Oficina d'atenció al ciutadà o d'altres, com per exemple oficines de serveis socials.

El PIH pot, fins i tot, inserir-se en l'OAC. En aquests casos, es recomana:

- Establir protocols de coordinació transversal entre les àrees implicades en el mateix ens local, i si convé amb altres estructures de prestació de serveis d'habitatge relacionades.
- Identificar l'existència del servei per mitjà de la retolació.
- Destinar una formació específica a una part del personal, que es dedicarà a les tasques pròpies del PIH.
- Establir uns horaris d'atenció al públic vinculats a la presència d'aquestes persones.

Tot i que les funcions del PIH són molt similars a les d'una OLH d'atenció al ciutadà (definida en el punt anterior), la diferència és que el PIH no té el suport d'un conveni amb l'AHC, fet que suposa:

- No tenir suport pel que fa als tràmits d'informació i derivació.
- No tenir accés a les eines informatives que l'AHC posa a disposició de les OLH per a la gestió de la informació (registre, línies d'ajuts, etc.).

S'aconsella establir relacions amb el Servei d'Informació, Qualitat dels Processos i Atenció Ciutadana de l'AHC, per tal que es tingui coneixement mutu de l'existència del servei, i que el telèfon 012 pugui derivar el ciutadà cap al PIH.

5.2.2. Model vinculat

Com a unitat vinculada a altres estructures de prestació, les característiques i funcions del PIH s'exposen en l'apartat següent com a part d'una OLH supramunicipal.

5.3. Oficina local d'habitatge supramunicipal

La prestació de serveis d'habitatge, respectuosa amb les premisses esmentades a l'inici en municipis mitjans i petits, esdevé possible mitjançant estratègies de col·laboració entre municipis que permeten millorar l'eficiència i la viabilitat de la prestació.

5.3.1. Model simètric

Com s'observa en l'esquema, es tracta d'un model organitzatiu fonamentat en l'existència d'uns recursos compartits entre diferents OLH no dependents orgànicament.

L'objectiu d'aquesta fórmula és beneficiar-se de les economies d'escala en relació als costos de funcionament de l'OLH i assegurar la rendibilitat social i econòmica del servei. Per mitjà dels recursos compartits, cadascuna de les OLH pot garantir la proximitat amb el ciutadà i la prestació integral de serveis en totes les seves funcions (informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació, tramitació i gestió, i administració).

Tot i que l'organització és supramunicipal, la prestació es fa en l'àmbit municipal. Això vol dir que hi ha tants punts de prestació com OLH i cadascun d'ells atén un conjunt de població determinat. Tot i que es recomana acceptar sol·licituds de qualsevol dels municipis participants, es poden establir criteris d'empadronament per a casos excepcionals. La prestació dels serveis es fa de manera simultània en cadascun dels municipis participants, sense perjudici que es puguin establir horaris fragmentats per a determinades tramitacions (les que depenen de recursos compartits). Així, el ciutadà no percep la diferència i accedeix als serveis amb una lògica de finestra única.

Es tracta d'un model d'organització particularment útil per a la creació i la implementació de projectes permanents o temporals que no serien assumibles per part d'una única OLH. Alguns exemples:

- Programes d'inspecció i control.
- Programes de captació d'habitatge.
- Extensió de la garantia de caució en les borses de lloguer.
- Programes de mediació en el mercat hipotecari.
- Assessorament jurídic.

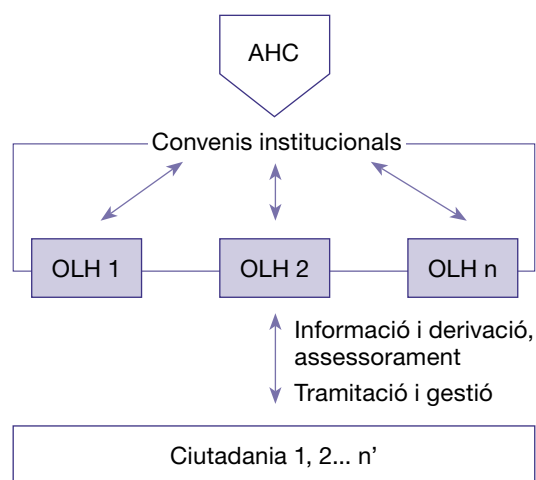
La característica bàsica d'aquest model és que la titularitat del servei és mantinguda per cadascuna de les OLH participants en l'OLH supramunicipal. D'altra banda, els convenis necessaris per implementar-lo s'articulen en un doble nivell:

- En primer lloc, caldrà que tots els ens locals estableixin convenis simultàniament amb la Generalitat en relació a la prestació dels serveis reglats. Això implica que totes les OLH tenen capacitat de tramitació pròpia.
- En segon lloc, caldrà que s'estableixi un conveni o acord entre els municipis que in-

tegren l'OLH supramunicipal en què s'especifiquin les condicions de la col·laboració i la divisió de funcions. La relació entre els municipis participants s'estableix de manera horitzontal en base a una associació voluntària en condicions d'igualtat entre OLH.

El nucli de la relació de col·laboració entre les OLH recau en l'existència d'uns recursos compartits. Les formes d'articulació concreta d'aquesta col·laboració varien en funció de les diferents realitats municipals i poden incloure des de l'intercanvi puntual de personal, recursos o coneixements entre OLH fins a la creació d'una estructura estable de personal compartit.

El ventall de serveis susceptibles de ser oferts, tant reglats com propis, és el mateix que en el model d'OLH única.



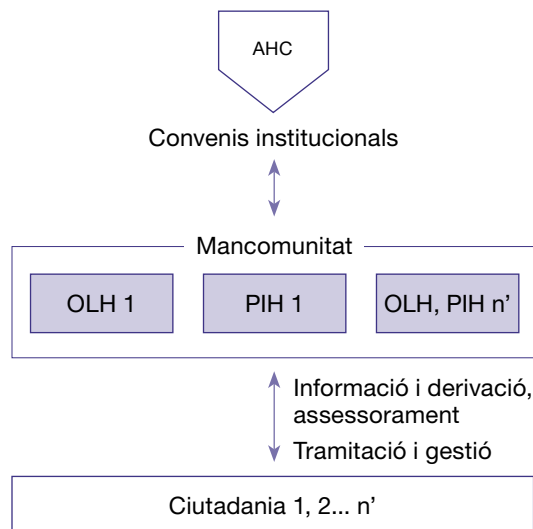
5.3.2. Model asimètric

Es tracta igualment d'un model organitzatiu fonamentat en l'existència d'uns recursos compartits entre ens locals referits a la prestació de serveis d'habitatge. La diferència amb l'exemple anterior rau en el fet que no es tracta d'estructures autònomes amb característiques similars (simètriques) sinó d'un tipus de col·laboració entre estructures diferents, entre les quals s'estableixen relacions de dependència i complementarietat. Com en l'exemple anterior, queden garantides la proximitat amb el ciutadà, la prestació integral de serveis i l'adopció de totes les funcions: informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació, tramitació i gestió i administració.

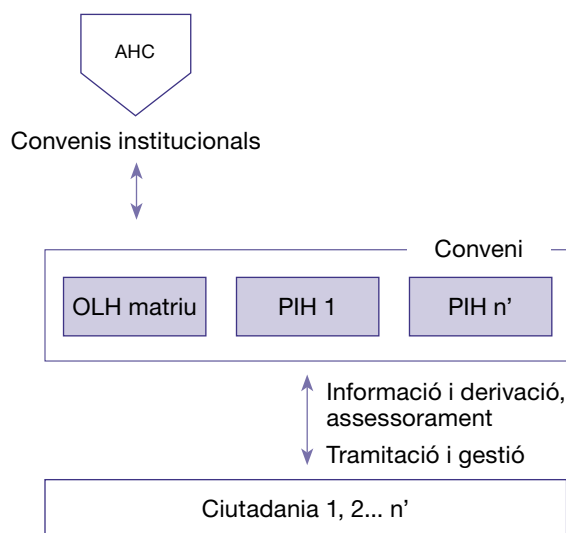
D'altra banda, cal assenyalar que, com a forma de col·laboració entre estructures diverses, el model pot ser integrat tant per OLH tipus com per estructures més reduïdes (com ara els PIH vinculats).

Pel que fa a la forma jurídica i a la titularitat del servei, hi ha dues possibilitats:

- Entitat mancomunada: Es plasma en l'esquema i es tracta del supòsit més rígid; es pot establir una entitat jurídica mancomunada, dipositària de la titularitat del servei i responsable d'establir els convenis de col·laboració i encàrrec de gestió amb l'AHC.



- Entitat matriu: En altres supòsits, la titularitat del servei recau en una OLH matriu que és l'únic ens que subscriu els convenis de col·laboració i encàrrec de gestió amb l'AHC. Per tant, és la que té capacitat de tramitar serveis reglats. L'esquema següent ho resumeix.



D'igual manera que en el model anterior, els convenis necessaris per implementar-lo s'articulen en un doble sentit:

- L'entitat mancomunada o l'OLH matriu haurà d'establir convenis amb les administracions pertinents en relació a la prestació dels serveis reglats.

- Els diferents ens participants en l'OLH supramunicipal subscriuen un conveni o acord en què s'especifiquen les condicions de la col·laboració i la divisió de funcions. És aquest acord el que permet dur a terme les funcions de gestió i tramitació d'expedients a les estructures de gestió que no tenen conveni directe amb la Generalitat de Catalunya.

L'horari de prestació del servei variarà també en funció de l'estructura organitzativa adoptada. En uns casos determinats, l'horari de prestació del servei pot ser fragmentat i parcial, de manera que no es garanteixi l'atenció permanent. Hi ha solucions diferents que permeten articular aquesta prestació descentralitzada: concertació de cites, horari altern de tècnics especialistes, tramesa de documentació, etc.

L'espai físic de prestació dels serveis es pot articular de diverses maneres, per exemple les següents:

- Un nombre de punts de prestació igual al nombre d'ens participants.
- Una OLH mòbil itinerant que es desplaça a cada municipi que participa en l'acord.
- Una OLH única geoestràticament situada, propera a tots els municipis membres de l'acord, que de manera puntual ofereix serveis en altres municipis (aquesta solució és adequada per a municipis molt petits i/o dispersos).

El ventall de serveis susceptibles de ser oferts, tant reglats com propis, és el mateix que en el model d'OLH única.

Recorda que...

- Cal ajustar el model de prestació a les característiques de l'àmbit territorial i als recursos de l'ens local.
- Cal tenir especialment en compte que cada model de prestació de serveis d'habitatge requereix un volum mínim de població beneficiària.
- L'adopció de formes de prestació supramunicipals a partir de la col·laboració entre diferents ens locals fa possible, entre d'altres, abaratir els costos d'implantació, ampliar els serveis d'una OLH o implantar serveis d'habitatge en municipis que no superen el llindar mínim de població.
- Els punts d'informació d'habitatge són opcions adequades en municipis en què no es considera adient implantar una OLH única.

6. Recursos necessaris

Les oficines locals d'habitatge requereixen uns recursos mínims agrupats en quatre blocs: organitzatius, de personal, físics i econòmics.

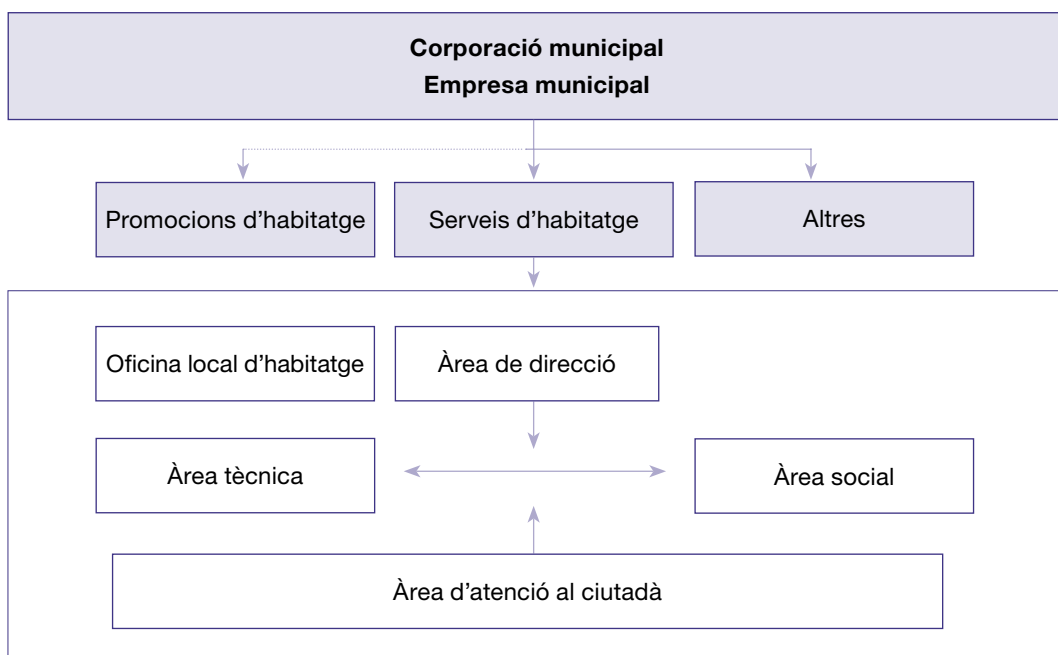
Tot i que els quatre tipus de recursos són necessaris per a totes les OLH, els requeriments varien en cada ens local en funció de la dimensió, dels serveis que s'hi ofereixen, de l'estructura matriu o del model de prestació que s'adopta (vegeu el capítol 5).

6.1. Requeriments organitzatius: organigrama

En relació a la seva naturalesa, i el catàleg de serveis bàsics d'una OLH, és recomanable que l'oficina estigui adscrita orgànicament a l'estructura concreta en què es deleguin les competències en matèria d'habitatge de l'Administració local.

Per tant, les possibilitats organitzatives d'una OLH són múltiples. L'OLH pot constituir-se en una estructura organitzativa per ella mateixa o integrar-se en altres estructures municipals.

L'esquema següent mostra l'organigrama ideal d'una OLH.



Dit això, l'OLH pot consistir en una unitat integrada en una regidoria dependent d'una comissió interdepartamental o directament d'alcaldia, etc., o bé també pot adoptar altres formes jurídiques pròpies de la gestió municipal directa com ara són els organismes autònoms o les societats mercantils de capital públic, entre d'altres.

La forma jurídica i organitzativa que es defineixi (pròpia o compartida), com també l'existència o no de relacions orgàniques amb altres estructures municipals, possibilitarà una més o menys gran optimització de recursos disponibles.

D'acord amb aquest esquema s'identifiquen quatre àrees orgàniques relacionades que porten associades uns llocs de treball determinats per a una OLH. Els continguts de cadascuna d'aquestes àrees, com també el lloc de treball associat, es detalla a continuació.

6.1.1. Àrea de direcció

S'ocupa de dirigir, coordinar i supervisar les tasques de totes les àrees i dels llocs de treball associats, amb la voluntat de garantir coherència a l'actuació global de l'estructura. Té una intervenció destacada en els processos de caràcter estratègic que ha de gestionar una OLH, com també en les relacions transversals de coordinació entre les diverses àrees de l'ajuntament o amb els agents externs implicats en l'habitatge.

El cap d'oficina és el lloc de treball assignat a aquesta àrea.

6.1.2. Àrea tècnica

És la responsable de fer les visites, les inspeccions, els inventaris, les valoracions i els informes tècnics d'edificis i habitatges, com també de l'assessorament especialitzat en la matèria.

Per aquesta àrea es recomana contractar un arquitecte, sigui tècnic o superior, a més del suport administratiu que comporta la gestió tècnica d'ajuts, cèdules, inspeccions, etc.

6.1.3. Àrea social

Desenvolupa tasques d'assessorament i de gestions en matèria d'arrendaments urbans i mediació entre propietaris i llogaters, fa el seguiment dels contractes i intervé en totes les incidències que es puguin presentar durant la seva durada.

En un altre aspecte, participa en la intermediació en temes de sobreendeutament hipotecari, mitjançant l'assessorament jurídic especialitzat.

En aquest cas, el lloc de treball vinculat és el de mediador, amb el suport administratiu que comporta la gestió: tramitació d'ajuts, agenda, etc.

6.1.4. Àrea d'atenció ciutadana

És la responsable de la recepció i l'atenció de persones usuàries, de la recollida de documentació que aporten, de la derivació —si cal— a l'àrea social i/o tècnica, i també del suport administratiu a totes les àrees de l'OLH.

En el cas que n'hi hagi, és recomanable establir mecanismes de coordinació amb l'Oficina d'atenció al ciutadà amb l'objectiu d'articular la funció d'informació i derivació, i també d'assessorament.

El lloc de treball característic és el d'administratiu.

6.2. Requeriments de personal: l'equip humà

L'equip humà és una de les peces cabdals per al bon funcionament d'una OLH en el desenvolupament, amb eficiència, de les diferents funcions i tasques encomanades, tant a nivell extern com a nivell intern.

L'OLH ha de comptar amb un equip humà mínim que pot estar constituït per:

- Personal propi, adscrit directament a l'OLH.
- Personal compartit, adscrit a l'estructura matriu i amb dedicació parcial a tasques de l'OLH.
- Personal extern, per aspectes que requereixin uns nivells determinats de qualificació o d'especialització.

No obstant això, sigui quin sigui el tipus d'adscripció, el personal al servei de les OLH ha de comptar amb la polivalència i la marcada vocació social.

6.2.1. Llocs de treball

Tal com s'apuntava en l'apartat anterior, es detecten quatre llocs de treball en una OLH:

- Cap d'oficina. La tasca principal, a un nivell més intern, passa per programar, coordinar i controlar els recursos, les actuacions i els programes assignats per garantir la consecució dels objectius marcats per l'OLH. També té associada la tasca de representació institucional de l'OLH.
- Arquitecte. Es configura com l'encarregat d'assessorar en temes de rehabilitació, obres, mínims d'habitabilitat, instal·lacions i coordinació del parc públic entre d'altres.
- Mediator. Un lloc de treball de marcada vocació social que portaria a terme la relació entre propietaris i llogaters o deutors hipotecaris, així com tasques de coordinació amb els serveis socials municipals en tant que part dels usuaris de l'OLH ho són també d'aquest servei municipal.

- **Administratiu.** Aquest lloc de treball té associats dos àmbits d'actuació: intern i extern. El nivell extern té cura de l'atenció al públic (informador), atén les visites i les trucades i interpreta les demandes i les necessitats informant sobre tot allò relacionat amb l'habitatge i derivant, si cal, cap a altres serveis especialitzats dins i fora de l'OLH. El nivell intern, al seu torn, té a veure amb tota la gestió documental i ofimàtica per iniciar expedients dels serveis, executar tràmits administratius, tasques d'arxiu, registre, etc.

La descripció detallada d'aquests llocs de treball i les seves funcions queden resumides en els annexos 4 i 5 respectivament.

6.2.2. Perfils de competències

És important tenir present que cada lloc de treball du associat un perfil de competències. Les competències són el conjunt de coneixements, habilitats i actituds que les persones que ocupen un lloc de treball han de posar en pràctica per tal que el desenvolupament de la seva feina comporti l'obtenció del resultat que se n'espera.

De cara a la provisió dels llocs de treball proposats per a l'OLH és important tenir definides les competències; això és especialment útil quan es tracta de facilitar la selecció del personal i de dissenyar els plans de formació. En aquest sentit, l'annex 6 presenta el conjunt de coneixements, habilitats i actituds per a cada lloc de treball i es descriuen les competències associades a cada càrrec.

6.3. Requeriments físics: el local

Ateses les funcions que es desenvolupen en l'OLH i la tipologia de serveis que s'hi ofereixen, és cabdal la determinació dels espais que una OLH necessita per portar a terme la seva tasca. Per això caldrà tenir en compte:

- Els espais funcionals bàsics.
- Els models proposats: model petit i model gran.
- Els factors i les variables que intervenen en la seva implantació.

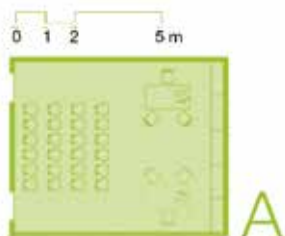
En aquest punt es transcriu un estudi elaborat el 2010 per a la Diputació de Barcelona, que defineix i estableix els espais per a un model ideal d'OLH.

6.3.1. Espais funcionals bàsics

S'entenen per espais funcionals bàsics els espais mínims i necessaris per poder oferir els serveis d'habitatge en una OLH.

Com a model ideal d'OLH, es detecten els espais següents:

A. Espai d'atenció al públic



Vestíbul d'atenció al públic

Superfície 40 m²

Equipament Taules d'atenció (ordinadors, algun sistema de cues d'espera, cadires, etc.)
Sala d'espera

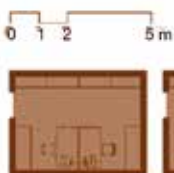
Condicions Llum natural i ventilació

L'accés principal a les OLH sempre es fa a través dels espais de recepció, des d'on es du a terme la funció d'informació i d'assessorament. Aquests espais han de ser fàcilment identificables, han d'afavorir l'orientació dels usuaris i han de funcionar com a control d'accés a l'OLH.

La recepció inclou un taulell d'atenció al públic amb tot el material informàtic necessari, prestatgeries per a documentació o fullets d'informació i, sobretot, espais d'espera amb cadires per seure.

És important dimensionar aquest espai tenint en compte els serveis estacionals, ja que generen pics d'afluència de feina importants. Cal preveure també un sistema de gestió de les cues d'espera.

T. Espai de treball tècnic



Despatxos de treball tècnic

Superfície 15 m²

Equipament De treball (taules, cadires, etc.)
D'arxiu (prestatges, bucs, etc.)
Informàtic (ordinadors, impressores, fax, fotocopiadora, etc.)
De comunicacions (internet, telèfon, fax, etc.)

Condicions Privacitat i confort

Llum natural i ventilació

Els espais de treball tècnic es preveuen com un seguit de despatxos destinats a les funcions de tramitació i gestió, la d'administració i la de mediació. La configuració pot ser diversa:

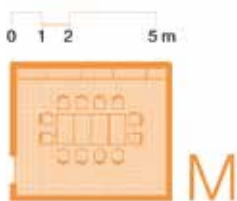
- Un seguit de despatxos petits de 15 m², amb capacitat per a una o dues persones.
- Suma de tots els despatxos en una gran sala de treball, una opció que millora i promou el diàleg i la comunicació entre els professionals.

Es preveu que el cap d'OLH tingui el seu propi espai o despatx amb ordinador i una taula de treball, una altra taula per atendre visites o fer-hi reunions i el mobiliari necessari per emmagatzemar la documentació i arxivar-la.

Per a la resta de tècnics, un lloc de treball adequat és el que, com a mínim, disposa d'una taula, un ordinador, espai per arxivar i emmagatzemar, i el mobiliari i material necessari per desenvolupar la tasca.

Aquests espais destinats a treball quotidià han de ser còmodes, climatitzats i amb parets que permetin penjar-hi «elements». Com en la resta d'espais, també han de garantir la il·luminació natural i la ventilació.

M. Espai per a la mediació



Sales de reunió de mediació

Superfície 25 m²

Equipament Taula modular i cadires

Condicions Versatilitat, flexibilitat, llum natural, ventilació

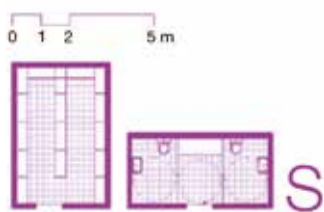
Aquests espais es conceben en forma de sales de reunió per portar a terme tant les tasques que comporta la mediació entre llogaters i propietaris com les tasques de treball intern que requereixin un espai de treball conjunt. Són espais que no generen cap lloc de treball concret.

Es requereix una disposició i un mobiliari flexible i es recomana equipament amb taules modulares adaptables, a banda de les cadires corresponents.

El confort lumínic s'aconseguirà amb l'adequada llum natural, però si la relació amb l'exterior és fa a través de finestres en la planta baixa, caldrà preveure mesures per garantir la privacitat: per exemple, l'ús de vinils translúcids o cortines.

S. Espais complementaris

Aquests espais són els destinats a arxiu i serveis sanitaris.



Magatzem, arxiu, serveis

Superfície 15 m² i 12 m²

Equipament Prestatges, bucs

Equipament de serveis Canviador de bolquers, equipament sanitari necessari: barres de subjecció, dispensador de tovalloles

Condicions Nivell d'humitat baix i bona ventilació

Si bé és cert que l'arxiu no té els mateixos requeriments lumínics i de confort que un despatx, sí que cal que tingui un nivell d'humitat baix i que estigui ben airejat per al correcte manteniment dels expedients emmagatzemats.

Els serveis sanitaris, com tota la resta de sales i espais de l'OLH, han d'estar adaptats per permetre'n l'ús a tothom i preveure l'espai suficient per al canviador de bolquers. Per facilitar el manteniment i la neteja en les zones humides, si els envans són de cartró-guix, hauran de ser hidròfugs i amb aplacat ceràmic; i per la mateixa raó, són preferibles els inodors suspesos. També hauran de disposar de tot l'equipament sanitari necessari, com ara barres per agafar-s'hi, dispensador de tovalloles i de sabó, porta-rotlles, mirall, etc.

6.3.2. Models proposats: model petit i model gran

A continuació s'exemplifiquen dos models teòrics diferents que poden descriure el funcionament específic d'una OLH.

Aquests models parteixen de les àrees funcionals bàsiques descrites en l'apartat anterior i, superposats o multiplicats, donen com a resultat el model petit i el model gran. En ambdós models diferenciem entre espais d'ús exclusiu per a l'OLH i espais que són susceptibles de ser compartits —si convé— amb altres serveis.

Model petit

Com ho mostra la taula i l'esquema que segueixen, aquest model cal que disposi d'uns espais i uns llocs de treball mínims necessaris per posar en funcionament una OLH.

	Superfície	Lloc de treball
Espai funcional d'ús exclusiu		
1 vestíbul d'atenció al públic (A)	40 m ²	1 o 2
1 despatx tècnic (T)	15 m ²	1 o 2
Superfície útil necessària d'ús exclusiu	55 m ²	2 o 4
Espai funcional d'ús compartit		
1 sala de reunions (M)	40 m ²	-
1 arxiu (S)	15 m ²	-
1 serveis (S)	12 m ²	-
Superfície útil necessària d'ús compartit	52 m ²	-
Superfície total model petit	102 m ²	

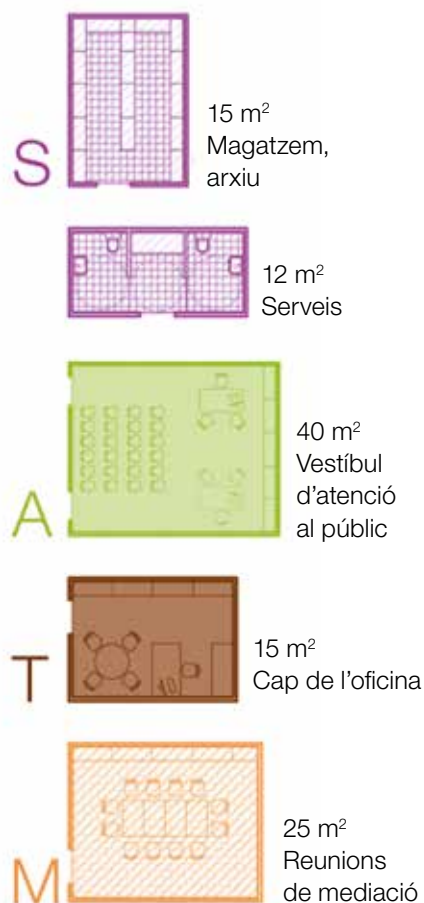
Es recomana implantar aquest model mínim dins d'un edifici compartit amb altres serveis a causa de la poca massa crítica de professionals i l'oportunitat de compartir amb ells altres espais que facilitaran el funcionament de l'OLH.

Espais exclusius de l'Oficina Local d'Habitatge

- A** Atenció al públic
- T** Treball tècnic
- M** Reunions de mediació
- S** Circulació, serveis, magatzem i arxiu

Espais compartits amb altres serveis

- A** Atenció al públic
- T** Treball tècnic
- M** Reunions de mediació
- S** Circulació, serveis, magatzem i arxiu

**Model gran**

Aquest exemple augmenta la capacitat de treball i de servei del model mínim multipliant el nombre dels espais funcionals bàsics, sobretot els de treball tècnic.

La taula i l'esquema que es mostren a continuació defineixen el model tant d'espais com de llocs de treball.

	Superfície	Lloc de treball
Espai funcional d'ús exclusiu		
1 vestíbul d'atenció al públic (A)	50 m ²	2
1 despatx tècnic (T) — cap de l'OLH	15 m ²	1
1 despatx tècnic (T) — tècnic rehabilitació	15 m ²	1 o 2
1 despatx tècnic (T) — mediador	15 m ²	1 o 2
Superfície útil necessària d'ús exclusiu	95 m ²	5 o 7

	Superfície	Lloc de treball
Espai funcional d'ús compartit		
1 sala de reunions (M)	25 m ²	-
1 arxiu (S)	25 m ²	-
1 serveis (S)	15 m ²	-
Superfície útil necessària d'ús compartit	72 m ²	-
Superfície total model gran	170 m ²	

Tot i que aquest model té la dimensió suficient per ser un ens autònom, també cal explorar la possibilitat que s'integri amb altres serveis municipals, i que d'aquesta manera augmentin la disponibilitat i l'optimització dels espais.

6.3.3. Factors i variables

L'aposta per un model o altre s'ha d'ajustar als casos concrets en funció de les necessitats de cada municipi, i aquestes necessitats depenen d'un seguit de factors entre els quals destaquen:

- La voluntat política de resposta a les demandes d'habitatge del territori.
- La capacitat econòmica de l'Administració local per poder afrontar una OLH, tant pel que fa a la seva implantació com pel que fa al seu funcionament ordinari.
- El context territorial (situació física del municipi, comunicacions, repartiment i densitat de població).
- La demanda de serveis d'habitatge.
- Circumstàncies urbanístiques especials, factors que es donen al municipi i que justifiquen l'existència d'una OLH.
- L'existència d'una empresa municipal que porti a terme actuacions relacionades amb l'habitatge o l'urbanisme.

6.4. Requeriments econòmics: pressupost i finançament

Els recursos que gestionen l'OLH comporten un conjunt de despeses assumides pel municipi, sense perjudici de la possibilitat d'obtenir finançament extern per part d'altres administracions. Per tant, els requeriments econòmics que cal tenir en compte en la implantació d'una OLH són:

- Els costos de funcionament i d'implantació.
- El finançament.

6.4.1. Costos de funcionament i d'implantació

Els costos totals d'una OLH es determinen pel volum de costos de funcionament i d'implantació, i engloben dos tipus de despeses:

- Les despeses d'infraestructura, que són les determinades per la inversió inicial i el manteniment continuat de l'OLH (local, mobiliari, equipament, manteniment, subministraments, assegurances, etc.).

Per fer el càlcul d'aquestes despeses cal tenir en compte els requeriments físics necessaris per a la prestació del servei (vegeu l'apartat 6.3) i la diferència entre la despesa que caldrà dur a terme el primer any i els anys successius.

- Les despeses de funcionament, que són les determinades directament pel nombre de processos que porta a terme una OLH i la intensitat de l'activitat que generen. Aquestes despeses es presenten associades als recursos humans (estructura mínima necessària) i als recursos materials.

El càlcul d'aquestes despeses han de tenir en compte variables com ara la població atesa, el temps de dedicació de cada lloc de treball a cada part del procés, el volum d'activitat que es porti a terme, les retribucions del lloc de treball i la jornada laboral aplicable.

Tenint en compte els diferents paràmetres, la taula següent mostra, com a orientació, el cost total d'una OLH definit a partir de tres escenaris possibles: municipis petits (fins a 30.000 habitants), mitjans (entre 30.000 i 60.000 habitants) i grans (més de 60.000 habitants), i s'hi diferencia entre el cost del primer any i el cost d'anys posteriors.

Els càlculs que es mostren a la taula s'han fet sota els criteris següents:

- Els costos d'infraestructures s'han considerat sota el supòsit d'adquisició del local amb finançament aliè.
- La dedicació dels recursos humans es fa d'acord amb una jornada laboral de 37,5 h/setmanals i 52 setmanes anuals, i segons dades extretes de l'*Estudi de les retribucions del personal dels ajuntaments de la demarcació de Barcelona*, elaborat pel Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona el 2012.

Tenint en compte les premisses anteriors, s'ha considerat una estructura mínima de recursos humans per a la prestació del servei en cada tipologia de municipi: per als petits 2 persones (1 director i 1 administratiu), per als mitjans 3,5 persones (1 director, 0,5 arquitecte i 2 administratius) i per als grans 14,5 persones (1 director, 1,5 arquitecte, 2 mediadors i 10 administratius).

		Municipis petits	Municipis mitjans	Municipis grans
Infraestructura	Primer any	61.500 €	115.000 €	147.000 €
	Anys successius	47.300 €	53.500 €	93.900 €
Funcionament	Recursos humans	52.600 €	93.200 €	359.800 €
	Altres despeses	10.300 €	20.000 €	75.800 €
Cost total primer any		124.400 €	228.200 €	582.600 €
Cost total anys successius		110.200 €	166.700 €	529.500 €

6.4.2. Finançament

Les possibilitats de finançament extern de les despeses de funcionament ordinari de les OLH es concreten en els convenis de col·laboració institucional que se subscriuen amb la Generalitat de Catalunya i que s'estableixen en funció de l'àmbit territorial, el nombre d'habitants dels municipis i el volum de serveis que s'hi ofereixen.

- La signatura del «Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu a l'OLH» suposa una aportació econòmica fixa inicial per part de l'AHC per al manteniment de l'estructura de l'OLH i una segona aportació final segons el volum de gestió anual de l'OLH (nombre d'expedients tramitats i de consultes ateses).
- En canvi, la signatura del «Conveni de col·laboració entre l'AHC i l'ens local relatiu al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges» preveu una aportació econòmica segons el nombre de contractes de lloguer gestionats durant l'any més els contractes que continuen vigents dels anys anteriors.

Recorda que...

- Cal dimensionar adequadament els recursos d'una OLH en funció de la població atesa, el model organitzatiu i el catàleg de serveis.
- La definició precisa de competències i tasques per a cada lloc de treball dins l'OLH resulta útil per millorar la gestió, facilitar la selecció del personal i dissenyar els plans de formació.
- La polivalència i la flexibilitat són dos elements clau en el disseny i la gestió d'una OLH a conseqüència de la diversitat dels serveis que s'ofereixen i l'estacionalitat corresponent.
- Entre els diferents espais funcionals que formen una OLH, el dedicat a l'atenció al públic és el més important i cal dedicar-hi una atenció prioritària en el disseny del projecte.

- Tot i que hi ha vies de cofinançament per part d'altres administracions, cal tenir en compte que l'OLH requerirà sempre l'assumpció de costos per part de l'ajuntament.

7. Gestió i avaluació

La gestió i l'avaluació de les OLH parteixen de la concepció d'aquestes estructures com a oficines de prestació de serveis públics, i això comporta treballar en aquests tres eixos:

- La finestreta única.
- La transversalitat.
- La comunicació.

7.1. Finestreta única

La noció del ciutadà com a client de serveis de l'Administració pública implica la necessitat de dissenyar estructures de prestació integral de serveis en un únic punt des del qual es proveeixin tots els serveis, amb independència del nivell d'administració titular o de competència. Aquests models corresponen a les finestretes úniques, un dels elements clau de la modernització de l'Administració pública.

Les OLH tenen vocació de finestreta única, ja que ofereixen en un únic punt tots els serveis d'habitatge (municipals, autonòmics o estatals) i així cobreixen les funcions bàsiques d'informació i derivació, i d'assessorament, tramitació i gestió, mediació i administració.

D'aquesta manera, els aspectes organitzatius i de gestió més importants de l'OLH són l'articulació de l'atenció al ciutadà, el concepte de finestreta única i els elements relacionals i de proximitat, que fan de la centraleta de l'oficina un punt de contacte de l'OLH amb els usuaris.

Tenint en compte això seria desitjable que els paràmetres mínims a preveure en la gestió de l'atenció al ciutadà consideressin aquests aspectes:

7.1.1. Atenció al públic

Cal dimensionar adequadament i destinar els recursos de personal adients i suficients, tant quantitativament com qualitativament. Es valoraran les actituds comunicatives i d'escolta activa, i també la capacitat d'aïllar interessos i de trencar prejudicis.

7.1.2. Normes de funcionament

En una OLH única s'aconsella una centraleta única i defugir els formats de centraleta compartida o rotativa. Han de quedar ben definides les normes de funcionament dels serveis, dels horaris d'atenció al públic i dels canals de comunicació amb l'usuari (atenció presencial, telefònica, telemàtica). També cal establir mecanismes de coordinació amb altres estructures existents d'atenció al ciutadà com ho podrien ser les OAC, per tal de poder donar informació de manera correcta i actualitzada.

En canvi, si es tracta d'una OLH supramunicipal, amb població dispersa en el territori, la rotació podria ser un model òptim per atendre la demanda del servei.

7.1.3. Distinció entre el treball intern i l'atenció al públic

Les franges horàries d'atenció al públic (AP) i de treball intern (TI) han d'estar ben establertes i diferenciades de manera que els responsables d'aquestes funcions han de poder dedicar-s'hi amb una prioritat absoluta.

En una OLH, l'atenció al públic és fonamental, però aquesta tasca comporta un treball intern de gestió igualment important que cal tenir en compte. Per exemple, l'atenció al públic en període de convocatòria d'ajuts al pagament del lloguer és desconcentrada en el temps tot i que comporta una tasca intensa, però quan acaba el període, la gestió administrativa de totes les sol·licituds poden col·lapsar l'OLH si no s'ha planificat bé.

A manera indicativa es recomana la distribució que segueix, amb una base pel que fa a l'horari de 37,5 h/setmanals:

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv
De 9 h a 14 h (14.30 h dv)	AP	TI	AP	TI	AP
De 16 h a 19 h	TI	AP	AP	AP	-

Aquesta distribució comporta dedicar el 65,33 % del temps total a l'atenció al públic, i el percentatge d'assignació a feines de treball intern és del 34,66 %.

7.1.4. Gestió dels pics de feina

Hi ha factors aliens a la gestió ordinària de les OLH que fan que la prestació dels serveis siguin estacionals. Aquests factors, entre d'altres, serien els processos electorals municipals, les convocatòries que regulen la tramitació dels serveis reglats, els processos d'adjudicacions d'habitatges de protecció oficial municipal o fins i tot una campanya publicitària determinada. La gestió d'aquesta estacionalitat es pot combatre des del punt de vista de gestió —ús de les cites prèvies, reforçament de recursos humans, amplia-

ció de l'horari d'atenció al públic, gestors de cues, coordinació intensa amb l'OAC, etc.— i des del punt de vista de l'espai: habilitar espais més amplis dins la mateixa OLH o en un equipament municipal, per exemple.

7.2. Transversalitat

El sistema cooperatiu de treball transversal entre cada component sectorial de l'OLH fa necessari l'establiment d'instruments específics de coordinació tant a nivell intern com extern, que incloguin:

- La gestió de processos.
- El quadre de comandament integral.
- La transversalitat externa.

7.2.1. Gestió per processos

És un sistema que es basa en la idea que les organitzacions actuen de manera més efectiva quan les activitats que duen a terme, interrelacionades, es comprenen i gestionen de manera sistemàtica. Així, és fonamental instal·lar la transversalitat en el sistema de treball, ja que la gestió per processos pressuposa un pensament sistemàtic d'acord amb el qual les activitats que es fan en un punt de l'organització tenen repercussió o impacte en un altre punt.

Els conceptes i les característiques pròpies de la gestió per processos són:

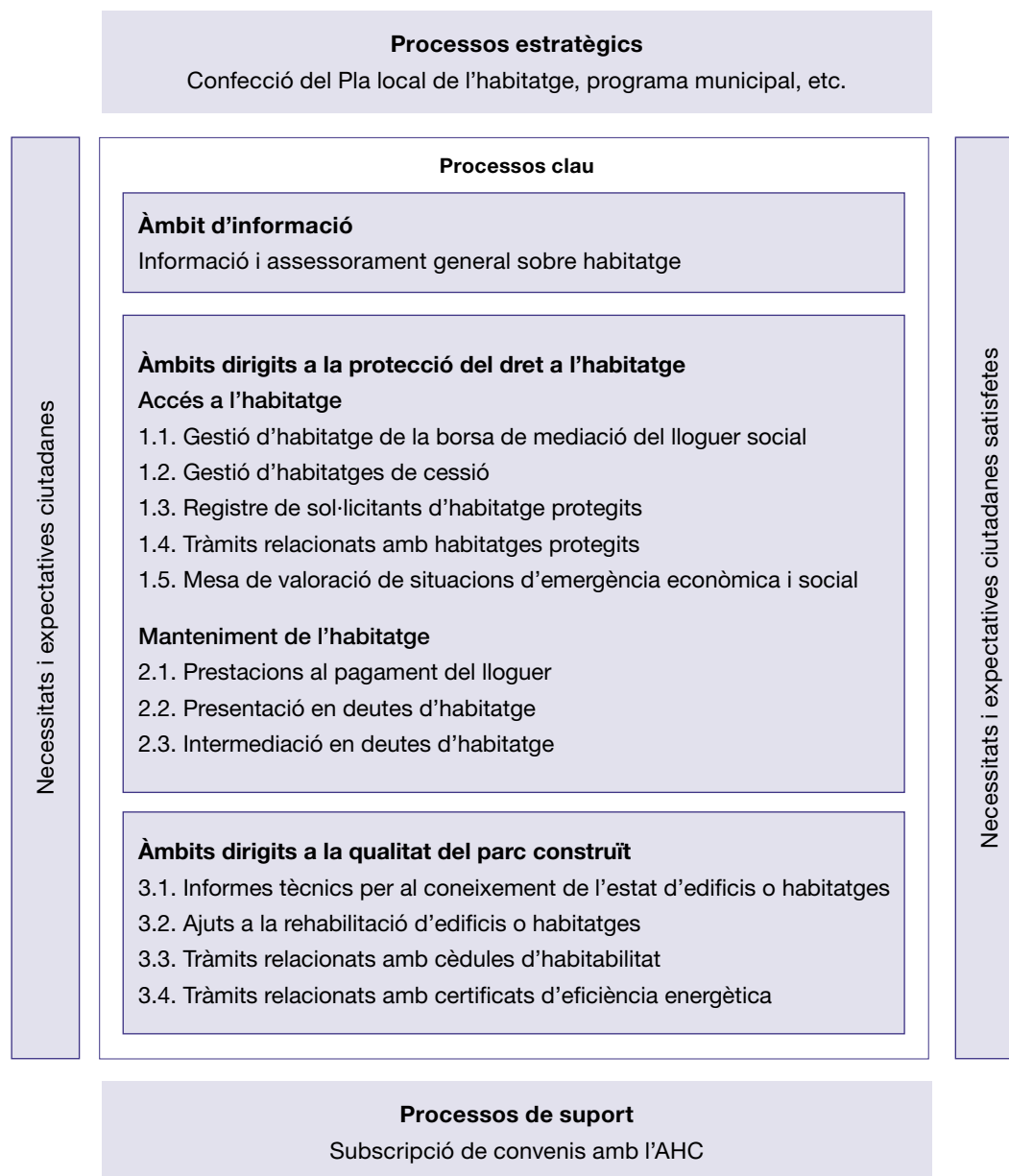
- Procés: El conjunt d'activitats interrelacionades que transformen elements d'entrada en resultats.
- *Input* o entrada del procés: Els productes, informacions o demandes que són transformats mitjançant les activitats desenvolupades durant el procés i el consum de recursos.
- *Output* o sortida del procés: Els productes, les informacions o serveis creats o transformats a partir de les entrades del procés i de les activitats desenvolupades.

S'identifiquen bàsicament tres tipologies de processos:

- Processos clau: Estan vinculats a la producció de béns o prestació de serveis i tenen un impacte directe en la satisfacció del client i/o usuari.
- Processos estratègics: Són els que proporcionen directrius a la resta de processos, especificant com s'han de realitzar per complir la missió i la finalitat de l'organització.
- Processos de suport: Són els que faciliten recursos i mitjans que permeten el funcionament correcte de les activitats.

Pel que fa a les OLH, la identificació i la descripció dels seus processos contribueix a la millora en la gestió dels serveis (el flux de cada procés ajuda a identificar els problemes i els colls d'ampolla), estableix pautes per al nou personal que es pugui incorporar, i ajuda a entendre la complexitat que porta associada la prestació dels serveis d'habitatge, tant dels reglats —diferenciant la part de tramitació corresponent a l'OLH d'aquelles que són responsabilitat de la de la Generalitat— com dels propis, etc.

El conjunt de processos d'una OLH configura el mapa de processos tal com es mostra a continuació.



Entre d'altres punts, aquest enfocament permet:

- Una identificació i resolució dels problemes ràpida i senzilla.

- L'establiment de responsabilitats clares, obligacions i implicació en els processos dels perfils que en formen part.
- El bon aprofitament dels recursos.
- La millora de la comunicació interna.
- La divulgació de l'activitat d'una manera clara i pràctica.
- L'estudi de l'evolució dels processos a través dels seus indicadors.

7.2.2. Quadre de comandament integral

És un instrument de gestió que recull, de manera sintètica i sistematitzada, la informació rellevant sobre la gestió, la realització d'actuacions i l'assoliment dels objectius d'una organització. No es tracta d'una eina d'informació exhaustiva, sinó de síntesi de la informació més rellevant per obtenir un coneixement ràpid de l'avenç de l'organització cap als objectius marcats. Així, esdevenen mecanismes de control de gestió que ajuden en el procés essencial d'arribar a una visió compartida de l'organització i de l'entorn.

Una de les parts principals en l'elaboració del quadre de comandament integral és la confecció dels indicadors que en formaran part. En aquest sentit, un indicador és una variable o conjunt de variables, generalment de tipus quantitatiu, la mesura de les quals proporciona informació rellevant sobre la situació de l'organització i el seu entorn, i que permet acompanyar el procés de presa de decisions d'indicadors que el constitueixen. Pot ser un document escrit o una aplicació informàtica.

Un sistema d'indicadors tipus per a una OLH té com a missió fer el seguiment i l'avaluació de la feina que s'hi desenvolupa. El seguiment i l'avaluació és un procés de caràcter permanent adreçat a la monitorització de l'activitat i a la prestació del servei sobre la base de criteris i punts de referència fixats prèviament en la programació o la planificació anual de l'OLH, i a la correcció de les possibles desviacions que es produeixin respecte d'aquests criteris i punts de referència. El sistema d'indicadors persegueix tres objectius essencials:

- Fer el seguiment i l'avaluació de la gestió de les activitats que es desenvolupen a l'OLH i proporcionar informació per identificar tendències i problemes, cercar estratègies de millora de la gestió i prendre decisions sobre el dimensionament dels recursos necessaris i la configuració de l'OLH per portar a terme aquestes activitats.
- Avaluar els resultats de les activitats de l'OLH per tal de conèixer el rendiment de la feina realitzada d'acord amb els objectius que prèviament s'hagin establert i poder proposar i desenvolupar millores lligades al contingut i a la qualitat en la prestació dels serveis a la ciutadania.
- Mesurar i avaluar l'impacte de la tasca desenvolupada des de l'OLH en relació a la cobertura de les necessitats existents en matèria d'habitatge en el context del territori de referència de l'OLH i dels objectius municipals en la matèria.

El sistema d'indicadors mesura el que és essencial per obtenir el coneixement que ens permeti aconseguir els objectius fixats. Per tant, el nombre d'indicadors no ha de ser gaire elevat i ha de deixar clara en la seva definició, com a mínim, la informació següent:

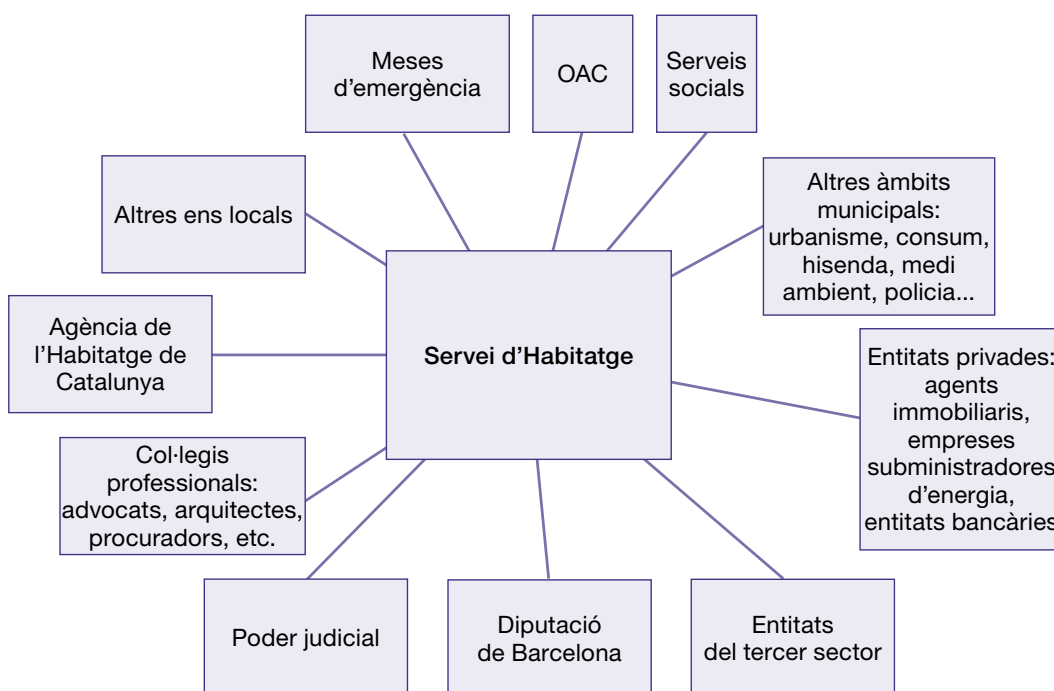
Nom de l'indicador (cal que sigui un nom intuïtiu i que s'expliqui per ell mateix)

Descripció	Què mesura
Freqüència de recollida	Trimestral, anual, etc.
Font de les dades	Origen de les dades per al càlcul de l'indicador
Forma de càlcul	Metodologia per al seu càlcul
Responsable de l'actualització	El qui haurà de recollir les dades per a l'establiment de l'indicador i que l'haurà de redefinir si convé

7.2.3. Transversalitat externa

A part de la necessària col·laboració amb les estructures de la Generalitat de Catalunya derivades dels convenis institucionals, l'heterogeneïtat dels serveis d'habitatge comporta en l'OLH l'articulació d'instruments de coordinació (taules o comissions interdepartamentals) amb les regidories, àrees o serveis de l'ajuntament o consell comarcal que incideixin en les dinàmiques de treball de la mateixa OLH. Un exemple rellevant és el treball necessari i continu mitjançant les meses locals d'emergència (vegeu la fitxa 1.5).

El gràfic següent mostra l'univers de relacions d'una OLH en el vessant de transversalitat externa:



En aquest sentit, és especialment interessant la coordinació amb l'OAC per tal de diversificar i complementar la funció d'informació, assessorament i derivació de les OLH, com també la comunicació amb Serveis Socials per a l'emissió d'informes dels usuaris dels serveis d'habitatge, entre d'altres.

7.3. Comunicació de les OLH

Com hem vist fins ara, la naturalesa i l'oferta de serveis que presten els ens locals a través de les OLH fa que el procés de comunicació prengui una importància cabdal, bàsicament en dos aspectes:

- Comunicació interna.
- Comunicació externa.

7.3.1. Comunicació interna

És el tipus de comunicació que suposa dissenyar missatges compartits entre els membres d'una organització, de manera que tot personal conegui perfectament els serveis i els objectius, i també els principis estratègics.

Les característiques principals determinen que:

- Ha de ser fluïda, motivant i estimulante per si sola.
- Ha d'implicar tots els membres d'una organització.
- Ha de ser bidireccional.

El principal objectiu de la comunicació interna a les OLH hauria de ser doble: d'una banda aconseguir la implicació dels diferents components (de l'OLH, ajuntament, consell comarcal o empresa municipal) potenciant així la identitat de grup i la visió compartida i, de l'altra, oferir un més bon servei al ciutadà, ja que el coneixement profund de les tasques que es porten a terme en una OLH permet interpretar una demanda ciutadana eficaçment i donar la resposta més adequada.

Els instruments que es poden fer servir, entre d'altres, per aplicar aquesta eina de gestió podrien ser: reunions conjuntes, grups de treball, butlletins, intranets, manuals d'ús, etc.

7.3.2. Comunicació externa

Entenem per comunicació externa la que traspasa les fronteres internes (de la mateixa organització) i implica interacció amb el ciutadà.

Aquesta interacció es materialitza d'una banda establint mecanismes de relació amb

el ciutadà que aporti valor afegit (actituds comunicatives) i de l'altra dissenyat estratègies de comunicació (campanya de difusió) en què, sota la premissa que un servei que no es comunica no existeix, les OLH han d'afrontar la comunicació externa de manera decidida per aconseguir que la ciutadania en conegui l'existència i quins són els serveis que li ofereixen.

Les característiques més destacades serien:

- Dirigir la comunicació al grup específic que correspongui.
- Transmetre un missatge clar i breu.
- Utilitzar els canals de comunicació més apropiats.
- Ser capaços d'escoltar i entendre adequadament les reaccions del públic a qui va dirigida la comunicació.

Els instruments per a la comunicació externa serien el conjunt de materials de difusió, per exemple: fulletons, cartells, anuncis en premsa i falca de ràdio, entre d'altres.

Finalment, és important destacar el paper de les pàgines web en la prestació de serveis públics en un context en què les tecnologies de la informació i la comunicació són un element cabdal en la modernització de les administracions públiques.

En el context de les OLH, la utilització d'aquest recurs suposa tractar el web com a:

- Eina de comunicació. S'articula com un canal complementari amb la ciutadania. En aquest sentit el web pot recollir informació sobre l'OLH (horaris, ubicació, canals de comunicació etc.), informació sobre els serveis que s'hi ofereixen, informació general sobre l'habitatge al municipi, etc.
- Eina que facilita la gestió dels pics de feina. A més de poder oferir la informació (estàtica), el web pot contribuir a facilitar i agilitzar la gestió per mitjà de la gestió de cites prèvies, la descàrrega de formularis, etc.
- Eina de tramitació en línia. Les recents innovacions en el camp de les noves tecnologies han de permetre la prestació en línia de molts dels serveis que una OLH ofereix.

Recorda que...

- L'atenció al ciutadà és l'aspecte organitzatiu i de gestió prioritari de l'OLH. Per aquest motiu, és necessari destinar els recursos de personal adients i suficients a aquesta funció.
- Les franges horàries d'atenció al públic i de treball intern han d'estar ben establertes i diferenciades.
- En la planificació, el disseny i la gestió de l'OLH cal tenir present l'estacionalitat d'alguns serveis a conseqüència de la subjecció a convocatòries.
- Cal preveure sistemes de gestió dels pics de feina derivats de l'estacionalitat.

- El treball transversal implica promoure la coordinació amb totes les àrees de l'ens local que tenen alguna relació amb l'habitatge. És també fonamental coordinar-se amb l'OAC, amb altres punts d'informació, amb serveis socials, etc.
- És important establir protocol de comunicació per assegurar el coneixement de l'existència i les funcions de l'OLH tant dins del mateix ens local com entre els ciutadans.
- La identificació i la descripció dels processos interns d'una OLH contribueix a la millora de la gestió, estableix pautes per al nou personal que es pugui incorporar i ajuda a entendre la complexitat que porta associada la prestació dels serveis d'habitatge.
- És recomanable definir i mantenir un sistema d'indicadors per contribuir a la presa de decisions mitjançant l'avaluació de la gestió, els resultats i l'impacte del treball de l'OLH.
- Resulta molt útil crear i mantenir una pàgina web que actuï com a canal complementari de comunicació amb el ciutadà i com a eina per a la gestió dels pics de feina. Cal tenir en compte les noves tecnologies, i considerar la possibilitat d'oferir prestació telemàtica en alguns serveis de l'OLH.

Annex 1. Catàleg de serveis locals d'habitatge

0. Transversals

- 0.1. Informació i assessorament
- 0.2. Observatori Local d'Habitatge

1. Accés a l'habitatge

- 1.1. Gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social
- 1.2. Gestió de cessió d'habitatge a l'AHC
- 1.3. Inscripcions al registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial
- 1.4. Tràmits relacionats amb l'habitatge amb protecció oficial
- 1.5. Mesa de valoració de situacions d'emergència econòmica i social
- 1.6. Altres serveis no reglats per facilitar l'accés a l'habitatge

2. Manteniment de l'habitatge

- 2.1. Gestió de les prestacions i subvencions al pagament del lloguer
- 2.2. Gestió de les prestacions especials d'urgència
- 2.3. Intermediació en deutes d'habitatge
- 2.4. Altres serveis no reglats

3. Qualitat i rehabilitació de l'habitatge

- 3.1. Gestió d'ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges
- 3.2. Ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges
- 3.3. Tràmits relacionats amb cèdules d'habitabilitat
- 3.4. Tràmits relacionats amb certificats d'eficiència energètica
- 3.5. Altres serveis no reglats

0.1. Informació i assessorament

Àmbit d'actuació	Serveis generals d'habitatge.
Descripció	<p>La prestació d'aquest servei d'atenció al ciutadà en un sol punt suposa la centralització de consultes i tràmits en matèria d'habitatge (finestreta única).</p> <p>El servei d'informació i assessorament en matèria d'habitatge es presta majoritàriament en les OLH i punts d'informació, però també es pot prestar en oficines d'atenció al ciutadà o altres punts específics (joventut, serveis socials, etc.).</p> <p>Les OLH són un ens de titularitat local a través del qual es desenvolupen les actuacions en matèria d'habitatge (amb voluntat de prestació de serveis integral) i es dona resposta al requeriment de proximitat a la ciutadania (finestreta única) de les polítiques locals d'habitatge.</p> <p>Alhora, es tracta d'un ens col·laborador amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que, mitjançant la signatura d'un conveni, presta i tramita els programes autonòmics d'habitatge al territori local.</p> <p>En el marc del conveni, les OLH informen, assessoren, faciliten documentació, registren sol·licituds i deriven els expedients als departaments o organismes competents, i són el punt de referència per als usuaris dels diferents serveis de l'habitatge, fins i tot quan els expedients no es gestionen en la mateixa oficina.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. La informació i l'atenció ciutadana en totes les matèries relacionades amb l'habitatge. 2. El registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts. 3. La comprovació i la revisió de la documentació presentada a l'OLH, amb la informació als sol·licitants dels requeriments o les deficiències documentals. 4. El trasllat de sol·licituds i documents als serveis competents de l'AHC o altres dependències municipals. 5. L'atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions en el registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial. 6. L'atenció ciutadana en l'assessorament en el deute hipotecari i altres problemàtiques generades per la pèrdua de l'habitatge. 7. L'ús, si escau, de les eines informàtiques que l'AHC posi a disposició de les OLH.
Perfil professional	Tècnic i administratiu.
Usuaris	Tota la ciutadania.

Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</p> <p>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</p> <p>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 la renovació urbanes, 2013-2016.</p> <p>Llei 25/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.</p> <p>Normativa municipal pròpia.</p>
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH (models 1 i 2).
Competència	Encomanada per la Generalitat / pròpia.
Finançament	Extern segons conveni.
Contacte AHC	Coordinació d'oficines d'habitatge. Serveis Jurídics Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 93 228 71 00
Enllaços	
Observacions	Els ens locals, en el marc de les seves competències i malgrat que no tenen conveni amb l'AHC, poden oferir el servei d'informació i assessorament dels serveis d'habitatge vigents de l'administració autonòmica, coordinant-se amb el servei d'informació 012 de la Generalitat de Catalunya.

0.2. Observatori Local d'Habitatge

Àmbit d'actuació	Serveis generals d'habitatge.
Descripció	L'Observatori Local d'Habitatge s'ocupa de la producció, la gestió i la difusió d'informació, i el coneixement, en relació a l'habitatge des d'una perspectiva local amb la finalitat de satisfer les necessitats de l'ens local en els processos de disseny, implementació i avaluació de les polítiques locals d'habitatge. Per tant, esdevé una eina clau per a tots aquells municipis que tinguin la necessitat de crear i conèixer el sector de l'habitatge en el seu territori.
Tipus de servei	Eina d'informació i de consulta per als professionals de l'habitatge, càrrecs electes i ciutadania.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació sobre les polítiques d'habitatge des de l'àmbit local. 2. Producció de material propi: Elaboració d'informes estadístics. Material divulgatiu: premsa, documentació digital. Recopilació normativa. 3. Organització d'accions formatives o divulgatives.
Perfil professional	Tècnic i administratiu.
Usuaris	Tota la ciutadania.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</p> <p>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</p> <p>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.</p> <p>Llei 25/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.</p>
Marc institucional	
Competència	Pròpia.
Finançament	Propi.
Contacte AHC	

Enllaços Webs municipals.

Observacions Vegeu Observatori Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona:
<http://www.diba.cat/web/observatori-local-habitatge>

1.1. Gestió d'habitatges de la borsa de mediació per al lloguer social

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	<p>La borsa proveeix habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible i es proposa mediar entre propietaris d'habitatges desocupats i llogaters. Ofereix qualitat en el servei i la tramitació de garanties de pagament i rescabament de danys als propietaris, com també prestacions de pagaments del lloguer i d'especial urgència als llogaters.</p> <p>L'objectiu és incrementar el parc d'habitatges que es destina a lloguer social per possibilitar l'accés a l'habitatge a llogaters amb ingressos moderats, mitjançant l'exercici de la mediació pública en el mercat del lloguer privat.</p>
Tipus de servei	Propi (autonomia municipal).
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cerca d'habitatges. 2. Valoració de l'habitatge i fixació de la renda. 3. Cerca del llogater adequat per a l'habitatge i l'adjudicació. 4. Redacció i signatura del contracte amb el propietari i el llogater. 5. Confecció del contracte de lloguer, inventari i annex Avalloguer. 6. Dipòsit fiança. 7. Tramitació assegurances. 8. Introducció del contracte en l'eina telemàtica. 9. Seguiment del contracte, mediació entre les parts. 10. Tramitació dels ajuts al pagament del lloguer. 11. Mediació entre les parts si escau.
Perfil professional	Administratiu, mediador i jurídic.
Usuaris	<p>Llogaters d'habitatges amb ingressos familiars ponderats inferiors a quatre vegades l'IRSC.</p> <p>Propietaris d'habitatges que els ofereixen a un lloguer per sota de mercat a canvi d'una qualitat en el servei i de garanties gratuïtes, i sense costos de gestió.</p>
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	Article 69 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Secció 3a del capítol 2 del Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Marc institucional	Conveni relatiu al programa de mediació pel lloguer social amb l'AHC.
Competència	Pròpia, amb el suport del conveni de col·laboració amb l'AHC i l'ens local relatiu al programa de mediació per al lloguer social d'habitatges.
Finançament	Extern segons conveni amb l'AHC.
Contacte AHC	Àrea de Programes de Mediació i de Xarxes Socials d'Habitatge Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://governacio.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Programa-de-mediacio-per-al-lloguer-social www.agenciahabitatge.cat
Observacions	Una tasca vinculada a la gestió de la borsa és la tramitació dels ajuts al llogater, vegeu les fitxes: 2.1. Gestió de les prestacions i subvencions al pagament del lloguer. 2.2. Gestió de les prestacions especials d'urgència.

1.2. Gestió de cessió d'habitatge a l'AHC

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	<p>Té l'objectiu d'incrementar el parc d'habitatges que es destina a lloguer social per possibilitar l'accés a l'habitatge a llogaters amb ingressos moderats. Mitjançant aquest programa, el propietari cedeix l'administració de l'habitatge a l'AHC o a les borses, per un període igual o superior al període mínim de durada del contracte d'arrendament establert en la legislació d'arrendaments urbans vigent, més un any.</p> <p>La cessió es fa mitjançant un document de mandat a favor de l'Administració. L'entitat que rep l'habitatge en cessió pot cobrar un percentatge de la renda pactada en concepte de despeses de gestió.</p> <p>No se satisfarà cap renda mentre l'habitatge no estigui arrendat. Un cop arrendat, la propietat rebrà l'import pactat en el contracte de mandat fins a l'extinció del contracte de lloguer. El risc dels possibles impagats anirà a càrrec de l'administració mandatària.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cerca d'habitatges. 2. Derivació a l'AHC. 3. Valoració de l'habitatge i fixació de la renda. 4. Redacció i signatura del contracte de mandat amb el propietari. 5. Cerca del llogater adequat per l'habitatge i adjudicació. 6. Confecció del contracte de lloguer, inventari i annex Avalloguer. 7. Dipòsit fiança. 8. Tramitació de les assegurances. 9. Introducció del contracte en l'eina telemàtica. 10. Seguiment del contracte. 11. Tramitació dels ajuts al pagament del lloguer.
Perfil professional	Administratiu, mediador i jurídic.
Usuaris	<p>Llogaters d'habitatges amb ingressos familiars ponderats inferiors a quatre vegades l'IRSC.</p> <p>Propietaris d'habitatges que en cedeixin l'administració a l'AHC o a les borses per un període igual o superior al període mínim de durada del contracte d'arrendament establert en la legislació d'arrendaments urbans vigent, més un any.</p>

Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Article 69 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Secció 3a del capítol 2 del Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Legislació en arrendaments urbans.</p>
Marc institucional	Conveni relatiu al programa de mediació pel lloguer social amb l'AHC.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.
Contacte AHC	Àrea de Programes de Mediació i de Xarxes Socials d'Habitatge Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	<p>http://governacio.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Programa-de-mediacio-per-al-lloguer-social</p> <p>http://www.diba.cat/web/hua/a2.03</p> <p>http://www.agenciahabitatge.cat/</p>
Observacions	<p>Tot i que en el Pla per al dret a l'habitatge vigent es preveu que les borses poden desenvolupar la mediació per al lloguer social mitjançant la cessió d'habitatges d'un propietari particular a l'AHC (art 21PCH). Actualment el programa de cessió el gestiona directament l'AHC, i per tant no es contempla aquest servei dins del catàleg de les actuacions d'una borsa.</p> <p>Si un usuari està interessat a cedir l'habitatge a l'AHC, la borsa el derivarà directament a l'AHC.</p>

1.3. Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	<p>Per poder optar a un habitatge amb protecció oficial o de la borsa de lloguer, és un requisit imprescindible estar inscrit en el registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Catalunya (RSHPOC).</p> <p>És un registre administratiu públic de la Generalitat de Catalunya on consten tots els interessats en l'adjudicació d'un habitatge amb protecció oficial o en ser llogater d'un habitatge de la borsa de mediació.</p> <p>L'OLH informa, recull la sol·licitud i la documentació necessària i posteriorment ho envia a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que dicta les resolucions d'inscripció.</p> <p>La vigència de la inscripció en el registre és de tres anys.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, tramitació i gestió.
Producte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Introducció de la sol·licitud en l'eina telemàtica. 4. Derivació a l'AHC per a la seva tramitació. 5. Col·laboració amb l'AHC per a la bona fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu.
Usuaris	<p>Es poden inscriure en el RSHPOC les persones individuals i els representants de les unitats de convivència formades per grups de persones físiques que acreditin conviure efectivament en un mateix domicili o es comprometin a fer-ho en un termini determinat, amb independència de si tenen relació de parentiu entre elles.</p> <p>Caldrà que en el moment de l'adjudicació de l'habitatge compleixin els requisits econòmics segons la normativa vigent i que les condicions de l'habitatge siguin adequades a la unitat de convivència.</p>
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p>

Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Mixt. Per part de l'AHC dins de l'aportació fixada en conveni.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://www.registresolicitants.cat/registre/
Observacions	Els municipis amb registre municipal de sol·licitants (registre propi) gestionaran les sol·licituds en funció dels seus propis reglaments aprovats pel Ple municipal. En aquests casos, tenen una variació en el conveni signat amb l'AHC i reben finançament específic per a la gestió. Vegeu la fitxa 1.6. Altres serveis no reglats per facilitar l'accés a l'habitatge.

1.4. Tràmits relacionats amb l'habitatge amb protecció oficial

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	<p>Les OLH efectuen funcions d'informació, assessorament i tramitació a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge amb protecció oficial d'acord a la normativa vigent, i també a les línies d'ajuts dels plans d'habitatge.</p> <p>Es tracta de gestions informatives en general de promocions d'HPO i de noves convocatòries d'adjudicacions, de tramitació de gestions específiques dels usuaris d'HPO (revisions dels préstecs concedits, vendes, etc.).</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sol·licitud de preus màxims de venda i renda d'habitatges amb protecció oficial en segones transmissions i posteriors. 2. Sol·licitud de revisió dels tipus d'interès dels préstecs qualificats o convinguts. 3. Sol·licitud certificat d'amortització de préstecs. 4. Sol·licitud de certificat per a la declaració de renda dels ajuts percebuts. 5. Sol·licitud de certificat de qualificació exhaurida. 6. Sol·licitud de certificat de valor màxim legal de l'habitatge. 7. Visats de contractes de lloguer i compra HPO. 8. Sol·licitud de qualificació provisional/definitiva. 9. Sol·licitud d'ajuts per a l'adquisició d'habitatges nous i usats. 10. Sol·licitud de desqualificacions. 11. Sol·licitud d'autorització de venda/lloguer HPO.
Perfil professional	Administratiu.
Usuaris	A tota la ciutadania.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p>
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.

Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://www.agenciahabitatge.cat/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=ca/ahc/web/serveis/ciutada
Observacions	Vegeu la fitxa 1.3. Inscripcions al registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial.

1.5. Derivació a la mesa d'emergència

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	<p>La mesa d'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica és competent en la proposta d'adjudicació d'habitatges propietat o gestionats per l'AHC, en casos d'emergència econòmica o social. A més, pot proposar l'adjudicació de qualsevol altre habitatge quan ho demanin propietaris d'habitatges protegits, amb aquesta finalitat.</p> <p>Es consideren situacions d'emergència econòmica i social els casos de risc imminent de pèrdua de l'habitatge o de risc d'exclusió residencial i, en concret, les situacions de persones sense llar, les dones que pateixen situacions de violència masclista, les víctimes d'assetjament immobiliari, les persones amb discapacitats sobrevingudes, els canvis d'habitatge del mateix parc públic per necessitats econòmiques i socials, i els casos derivats d'entitats de la Xarxa d'habitatges d'inserció social o les demandes de les administracions locals.</p> <p>L'àmbit d'actuació de la mesa inclou tots aquells municipis de Catalunya en què la demanda d'habitatge o allotjament mitjançant un sistema d'adjudicació per la via d'emergència no estigui creada.</p> <p>En el cas que l'OLH o la borsa detectin una emergència social caldrà que la derivin a la mesa, que n'informin als serveis socials municipals i coordinin la tramesa de l'expedient.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detecció de l'emergència social. 2. Informació i assessorament a l'usuari. 3. Comunicació als serveis socials municipals per reclamar un informe social. 4. Preparació i recepció de la documentació. 5. Preparació i registre de la sol·licitud i la documentació necessària. 6. Enviament amb caràcter d'urgència a la mesa. 7. Seguiment i col·laboració en la tramitació de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu, treballador social.
Usuaris	Persones en risc de pèrdua de l'habitatge imminent o de risc d'exclusió residencial.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

	Reglament de la mesa de valoració per a l'adjudicació d'habitatges en situacions d'emergències econòmiques, socials i altres casos amb necessitats especials de l'agència de l'Habitatge de Catalunya.
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat / pròpia.
Finançament	Propi.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://www.agenciahabitatge.cat/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=ca/ahc/web/serveis/ensLocalAssociacions/AplicacioLlei242015
Observacions	Els municipis amb registre municipal de sol·licitants i mesa d'emergències pròpia constituïda gestionaran directament aquests expedients. Així mateix, qualsevol expedient que entri a la mesa de l'AHC i sigui d'algun d'aquest municipis, es derivarà a l'òrgan corresponent municipal per tal que el resolgui. Vegeu la fitxa 1.6. Altres serveis no reglats.

1.6. Altres serveis no reglats per facilitar l'accés a l'habitatge

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Accés a l'habitatge.
Descripció	Els municipis, més enllà dels serveis establerts per conveni amb l'AHC poden oferir als ciutadans serveis propis per tal de facilitar l'accés a l'habitatge en el marc de les seves pròpies competències.
Tipus de servei	Propi (autonomia municipal).
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestió del parc d'HPO propi. 2. Gestió d'habitatges socials o d'urgència municipals. 3. Gestió d'ajuts municipals per a la rehabilitació d'habitatges de la borsa. 4. Gestió bonificació/exempció IBI d'habitatges de la borsa. 5. Gestió de la mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials municipal. 6. Gestió del registre de sol·licitants municipal. 7. Protocols de detecció d'habitatges buits. 8. Protocols per a la intervenció en habitatge ocupat sense títol legal. 9. Suport als serveis tècnics i constructors privats en la promoció d'habitatges protegits. 10. Convenis amb entitats gestores d'habitatge social, d'inserció, etc. 11. Masoveria urbana. 12. Etc.
Perfil professional	Segons el servei.
Usuaris	A tota la ciutadania.
Terminis	Segons el servei.
Marc normatiu	<p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</p> <p>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</p> <p>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.</p>

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge (text consolidat).

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Llei 25/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Normativa municipal pròpia.

Marc institucional

Competència Pròpia.

Finançament Propi.

Contacte AHC Agència de l'Habitatge de Catalunya
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100

Enllaços Webs municipals.

Observacions Vegeu les fitxes:
1.5. Derivació a la mesa d'emergència.
1.3. Inscripcions al registre de sol·licitants de Catalunya.

2.1. Gestió de les prestacions i subvencions al pagament del lloguer

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Manteniment i pèrdua de l'habitatge.
Descripció	Són ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos baixos o moderats, a qui el cost de l'habitatge pot situar en risc d'exclusió social o residencial. Aquests ajuts són incompatibles entre si per a les mateixes mensualitats. També són incompatibles amb les prestacions d'urgència especial per als mateixos mesos en què s'hagi reconegut el dret.
Tipus d'ajuts	<p>1. Lloguer just. La quantia mensual de la prestació es determina per la diferència entre l'import del lloguer que paga l'arrendatari i l'anomenat lloguer just, amb els imports màxims i mínims establerts en cada convocatòria. Anualment es fa la convocatòria d'aquestes prestacions, la qual indicarà la dotació pressupostària i les condicions aplicables.</p> <p>2. Subvencions del Ministeri de Foment (MIFO). Aquestes subvencions tenen per objecte facilitar l'accés i la permanència en un habitatge en règim de lloguer a sectors de la població amb mitjans econòmics escassos.</p> <p>3. Renda bàsica d'emancipació (RBE). Ajut del Ministeri de Foment adreçat a joves d'entre 22 i 30 anys per ajudar a pagar el lloguer del seu habitatge habitual. Actualment ja no hi ha opció a noves sol·licituds, però segueix vigent per a aquells beneficiaris que tinguin reconegut l'ajut abans de l'1 de gener de 2012.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Introducció de la sol·licitud en l'eina telemàtica. 4. Gestió dels ajuts (requeriments, subsanacions, etc.). 5. Publicació i notificació de les resolucions. 6. Assessorament en els possibles recursos. 7. Registre i derivació a l'AHC dels possibles recursos que s'interposin. 8. Col·laboració amb les diferents administracions fins a la fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu i jurídic.
Usuaris	Usuaris amb ingressos baixos o moderats segons la línia d'ajuts i en funció dels requisits específics de les convocatòries anuals que es publiquin.
Terminis	Lloguer just i MIFO segons convocatòria.

	RBE servei permanent fins a la finalització dels dret a la percepció de l'ajut.
Marc normatiu	Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge. Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge. Capítol III, 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.
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://www.agenciahabitatge.cat/ http://goo.gl/wkoe9J http://goo.gl/SbXwrf http://goo.gl/SJl16i http://goo.gl/AxLnGm
Observacions	Possibilitat que els ajuntaments, en el marc de les seves competències, puguin establir línies d'ajut al pagament del lloguer o altres despeses de l'habitatge com per exemple els subministraments de la llar. Vegeu la fitxa 2.5. Altres serveis no reglats.

2.2. Gestió de les prestacions especials d'urgència

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Manteniment i pèrdua de l'habitatge.
Descripció	Prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge, amb la finalitat de possibilitar la permanència en l'habitatge de persones i famílies, per prevenir l'exclusió social que pot suposar la pèrdua de l'habitatge com a residència habitual i permanent.
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Petició als serveis socials municipals de l'informe preceptiu. 4. Introducció de la sol·licitud en l'eina telemàtica. 5. Gestió dels ajuts (requeriments, subsanacions, etc.) 6. Assessorament en els possibles recursos. 7. Registre i derivació a l'AHC dels possibles recursos que s'interposin. 8. Col·laboració amb l'AHC fins a la fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu, treballador social i jurídic.
Usuaris	<p>A persones físiques residents a Catalunya, amb uns ingressos de la unitat de convivència que no superin els límits establerts a les bases de la convocatòria i que es trobin en risc d'exclusió social residencial per deutes d'impagament de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendes de lloguer. 2. Quotes hipotecàries. 3. A persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.</p>
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.

Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
Enllaços	http://www.agenciahabitatge.cat/ http://goo.gl/Syqvcc
Observacions	Possibilitat que els ajuntaments, en el marc de les seves competències, puguin establir línies d'ajut al pagament del lloguer o altres despeses de l'habitatge com per exemple els subministraments de la llar. Vegeu la fitxa 2.5. Altres serveis no reglats.

2.3. Intermediació en deutes d'habitatge

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Manteniment i pèrdua de l'habitatge.
Descripció	Servei d'informació, assessorament i mediació adreçat a les famílies amb dificultats per atendre el pagament de crèdits o préstecs hipotecaris i que es troben, per aquesta causa, en risc de perdre el seu habitatge principal, així com la gestió de la mediació del lloguer social obligatori derivat de la Llei 24/2015 amb l'objectiu d'evitar, en la mesura del possible, la pèrdua de l'habitatge.
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació, tramitació i gestió. Segons el tipus de conveni: 1. Informació i derivació. 2. Informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació, tramitació i gestió.
Tasques	1. Atenció ciutadana. 2. Derivar i coordinar, si escau, les persones ateses en altres serveis municipals. 3. Atendre les consultes de les persones usuàries durant la vigència de l'atenció del servei. 4. Registrar i incorporar les dades pertinents a les aplicacions informàtiques corresponents. 5. Gestionar l'agenda de visites del SIDH. 6. Assessorament jurídic especialitzat en préstecs hipotecaris, responsabilitat, opcions, etc. 7. Definir, si escau i de manera conjunta, una proposta de solució que faci compatible el manteniment de l'habitatge amb la capacitat econòmica actual. 8. Intermediar, si escau, amb les entitats financeres per a l'acceptació de les propostes de solució acordades. 9. Cercar, si escau, mesures alternatives que facilitin la intermediació o resolució del problema.
Perfil professional	[1] Administratiu. [3] Administratiu, mediador i jurídic.
Usuaris	Persones o famílies hipotecades propietàries d'un únic habitatge utilitzat com a habitatge principal. Persones avaladores de préstecs o crèdits amb garantia hipotecària que, per motiu d'impagament, estiguin en risc de perdre l'habitatge principal.

	<p>Persones consumidores, avaladores i els tercers hipotecants que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detectin qualsevol clàusula o pràctica abusiva en el contracte del préstec o crèdit hipotecari. 2. Tenen dificultats per pagar el préstec o crèdit hipotecari, o preveuen que no ho podran fer en el futur. 3. Hagin rebut la notificació d'inici de procediment d'execució hipotecària de l'habitatge habitual com a conseqüència de l'incompliment del deutor. <p>Persones amb risc de perdre l'habitatge habitual de lloguer, sense alternativa habitacional, en risc d'exclusió residencial i amb contracte vigent amb un gran tenidor d'habitatge.</p>
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.</p> <p>Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.</p> <p>Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.</p> <p>Llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya.</p> <p>Llei 20/2014, de modificació de la Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum.</p>
Marc institucional	<p>Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'ajuntament/consell comarcal per al funcionament del SIDH.</p> <p>Conveni entre la Diputació de Barcelona i l'AHC per al funcionament del servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (Ofideute).</p> <p>Conveni entre la Diputació de Barcelona i el Col·legi d'Advocats per al funcionament del SIDH.</p>
Finançament	Segons conveni amb la Diputació de Barcelona.
Contacte	Oficina d'Habitatge, Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats Urgell 187, recinte Escola Industrial 2a planta. 08036 Barcelona. Tel. 934 022 222
Enllaços web	http://www.diba.cat/hua
Observacions	<p>[1] Si és municipi beneficiari del SIDH.</p> <p>[2] Si és seu del SIDH.</p> <p>[3] En el cas de tinença de serveis d'intermediació diferents als SIDH.</p>

2.4. Altres serveis no reglats

Àmbit d'actuació	Protecció del dret a l'habitatge. Manteniment i pèrdua de l'habitatge.
Descripció	<p>Els municipis, més enllà dels serveis establerts per conveni amb l'AHC poden oferir als ciutadans serveis i ajuts propis per tal de garantir la permanència en l'habitatge de les famílies que es troben en risc d'exclusió social o residencial, com per exemple la detecció d'ús anòmal de l'habitatge.</p> <p>Igualment, es poden prestar serveis en altres àmbits més transversals, com ara la millora de les relacions de veïnatge en les comunitats.</p>
Tipus de servei	Propi (autonomia municipal).
Funcions	Informació i derivació, assessorament, mediació i intermediació, i tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detecció i gestió de l'ús indegut dels habitatges. 2. Bonificació/exempció de l'IBI per a col·lectius específics. 3. Derivació al servei de mediació municipal. 4. Gestió d'ajuts locals al pagament del lloguer o quotes hipotecàries. 5. Derivació de les prestacions d'urgència de serveis socials. 6. Bonificació/exempció de la plusvàlua en el cas de transmissió per dació en pagament. 7. Ajuts per a l'obtenció de la cèdula d'habitabilitat en el cas de pèrdua de l'habitatge per dació en pagament. 8. Ajuts per a l'obtenció del certificat d'eficiència energètica en el cas de pèrdua de l'habitatge per dació en pagament. 9. Gestió de situacions conflictives en les comunitats veïnals.
Perfil professional	Segons el servei.
Usuaris	A tota la ciutadania.
Terminis	Segons el servei.
Marc normatiu	<p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</p> <p>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</p> <p>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.</p> <p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge (text consolidat).</p>

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Llei 25/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Normativa municipal pròpia.

Marc institucional

Competència Pròpia.

Finançament Propi.

Contacte AHC Agència de l'Habitatge de Catalunya
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
<http://www.agenciahabitatge.cat/>

Enllaços Webs municipals.

Observacions Vegeu les fitxes:
2.1. Gestió de les prestacions i subvencions per al pagament del lloguer.
2.2. Gestió de les prestacions especials d'urgència.

3.1. Gestió d'ajuts a la rehabilitació d'edificis o habitatges

Àmbit d'actuació	Qualitat del parc i rehabilitació. Foment de la rehabilitació.
Descripció	<p>El Pla Català de l'Habitatge preveu un programa de foment de la rehabilitació amb l'objectiu d'establir les actuacions susceptibles de rebre ajuts per al seu finançament, les modalitats dels ajuts, i les condicions i els requisits per accedir-hi, que seran definides en cada convocatòria.</p> <p>Les actuacions susceptibles de rebre ajuts del programa de foment de la rehabilitació són:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La rehabilitació dels edificis d'habitatges i, especialment, les obres de rehabilitació d'elements comuns en edificis plurifamiliars. 2. La rehabilitació dels interiors dels habitatges i, especialment, les obres de rehabilitació per assolir els mínims d'habitabilitat. 3. La rehabilitació d'edificis d'habitatges en àmbits territorials declarats àrees de rehabilitació i o en el marc de programes específics de rehabilitació impulsats per les administracions.
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament als propietaris promotors de les obres. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Introducció de la sol·licitud en l'eina telemàtica. 4. Gestió dels ajuts (requeriments, subsanacions, etc.). 5. Seguiment de les obres amb el tècnic corresponent. 6. Col·laboració amb l'AHC per a la bona fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu i tècnic.
Usuaris	<p>Poden accedir a les subvencions les comunitats de propietaris o els propietaris d'edificis d'habitatges i, per a les actuacions en edificis d'habitatges destinats a lloguer, les persones llogateres en el cas que siguin les promotores de les obres degudament autoritzades per la propietat.</p> <p>També poden ser beneficiàries les administracions públiques, els organismes i altres entitats de dret públic, propietaris dels immobles.</p> <p>Així mateix, en el cas de persones físiques que promoguin actuacions de rehabilitació en habitatges d'ús propi, els ingressos de les persones sol·licitants, ponderats, no poden superar cinc vegades l'indicador de la renda de suficiència de Catalunya.</p>
Terminis	Segons convocatòria.
Marc normatiu	Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Marc institucional Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.

Competència Encomanada per la Generalitat.

Finançament Extern segons conveni.

Contacte AHC Agència de l'Habitatge de Catalunya
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
<http://www.agenciahabitatge.cat/>

Enllaços <http://goo.gl/bTFiQ8>

<http://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Ajuts-per-a-la-rehabilitacio-dedificis-dus-residencial?category=74c016ba-a82c-11e3-a972-000c29052e2c&temesNom=Habitatge>

Observacions Possibilitat que els ajuntaments, en el marc de les seves competències, puguin establir línies d'ajut al foment de la rehabilitació.

Vegeu la fitxa 3.5. Altres serveis no reglats.

3.2. Informes tècnics per al coneixement de l'estat dels edificis i els habitatges

Àmbit d'actuació	Qualitat del parc i rehabilitació. Foment de la rehabilitació.
Descripció	<p>Els informes tècnics permeten conèixer l'estat dels edificis i els habitatges fent un diagnòstic de les possibles patologies que presenten i el grau de gravetat. Aquest diagnòstic permetrà establir les obres de rehabilitació prioritàries, i són imprescindibles per poder optar a ajuts públics. És obligatori que les obres que s'hi hagin de fer incloguin, com a mínim, els elements malmesos que figurin en l'informe.</p> <p>La Inspecció tècnica dels edificis d'habitatges (ITE) consisteix en una inspecció visual de l'edifici feta per un tècnic competent que té per objecte determinar-ne l'estat en el moment de la inspecció i orientar la propietat en les actuacions que s'han de fer per complir el deure de conservació i manteniment. En cap cas no té per objecte detectar vicis ocults.</p> <p>L'ITE descriu les característiques generals de l'edifici, i s'hi han de fer constar l'estat de conservació i les possibles deficiències constructives o funcionals que puguin afectar els elements comuns, encara que s'hi hagi d'accedir a través de zones d'ús privat, com també la qualificació corresponent. Igualment, conté les propostes que s'aconsellen tècnicament per a la millora de la sostenibilitat, l'ecoeficiència, la funcionalitat i les condicions d'accessibilitat de l'edifici.</p> <p>L'informe certifica l'aptitud o la no aptitud de l'edifici. Si els edificis no són aptes, caldrà que es facin les actuacions necessàries.</p> <p>Informes interns d'idoneïtat (III): Les obres de rehabilitació d'habitatges que es vulguin acollir als ajuts hauran de passar per una fase prèvia de justificació de la necessitat, la idoneïtat i la coherència tècnica, mitjançant un informe subscrit per un tècnic competent.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Introducció de la sol·licitud a l'eina telemàtica. 4. Derivació a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. 5. Gestió dels ajuts (requeriments, subsanacions...). 6. Col·laboració amb l'AHC fins a la fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu i tècnic.
Usuaris	Estan obligats a sol·licitar el certificat d'aptitud els propietaris dels edificis unifamiliars o plurifamiliars, amb ús d'habitatge, sens perjudici que puguin contenir també altres usos diferents del residencial.

	L'informe és preceptiu per poder optar als ajuts a la rehabilitació.
Terminis	ITE: Servei permanent. III: Segons convocatòria.
Marc normatiu	Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge. DECRET 187/2010, de 23 de novembre, sobre la inspecció tècnica dels edificis d'habitatges. Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100 http://www.agenciahabitatge.cat/
Enllaços	http://goo.gl/dp6rPa http://goo.gl/7xifsS
Observacions	

3.3. Tràmits relacionats amb cèdules d'habitabilitat

Àmbit d'actuació	Qualitat del parc i rehabilitació. Altres serveis.
Descripció	<p>La cèdula d'habitabilitat és el document administratiu que acredita que un habitatge és apte per ser destinat a residència de persones i compleix les condicions tècniques d'habitabilitat de la normativa vigent.</p> <p>La cèdula s'anomena de primera ocupació si es refereix a habitatges de nova construcció. En aquest concepte s'inclou la gran rehabilitació.</p> <p>La cèdula s'anomena de segona ocupació si es refereix a habitatges de segona mà o preexistents.</p> <p>Es tracta d'un document que acredita les condicions objectives d'habitabilitat de l'habitatge, i ha de ser emès per un tècnic competent.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió, i inspecció.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Introducció de la sol·licitud en l'eina telemàtica. 4. Derivació a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. 5. Inspecció pel tècnic local, si escau. 6. Col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya fins a la fi de l'expedient.
Perfil professional	Administratiu i tècnic.
Usuaris	Persones propietàries de l'habitatge, administradores o representants autoritzats.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.</p> <p>Llei 9/2011, del 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica.</p> <p>Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.</p> <p>Resolució TES/741/2013, de 3 d'abril, per la qual s'aprova el model de la cèdula d'habitabilitat de conformitat amb el Decret 141/2012, de 30 d'octubre.</p>
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.

Finançament Extern segons conveni.

Contacte AHC Agència de l'Habitatge de Catalunya
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
<http://www.agenciahabitatge.cat/>

Enllaços <http://goo.gl/kCQdDu>

<http://goo.gl/Ts2jOx>

<http://goo.gl/yGqapT>

Observacions

3.4. Tràmits relacionats amb certificats d'eficiència energètica

Àmbit d'actuació	Qualitat del parc i rehabilitació. Altres serveis.
Descripció	<p>El certificat d'eficiència energètica és un document, subscrit per un tècnic competent, que conté informació sobre les característiques energètiques de l'envolupant tèrmica (aïllament i estanquitat dels tancaments i les obertures de façanes i cobertes) i dels sistemes tèrmics (eficiència energètica dels sistemes productors d'aigua calenta sanitària, calefacció i climatització) i la qualificació de l'eficiència energètica d'un edifici o part d'aquest que se certifica.</p> <p>És el document que condueix a l'expedició de l'etiqueta d'eficiència energètica de l'edifici.</p>
Tipus de servei	Reglat.
Funcions	Informació i derivació, assessorament, tramitació i gestió, i inspecció.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informació i assessorament. 2. Recull, confrontació i registre de la documentació i la sol·licitud. 3. Derivació a l'Institut Català d'Energia (ICAEN).
Perfil professional	Administratiu i tècnic.
Usuaris	<p>Tenen l'obligació de disposar del certificat d'eficiència energètica i d'exhibir l'etiqueta energètica corresponent:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Els edificis, sencers o en part, que es posin a la venda o lloguer d'un nou arrendatari (en tota oferta, promoció i publicitat, i en el moment de la transacció immobiliària). — Els edificis, sencers o en part, en els quals una autoritat pública ocupi una superfície útil total superior a X55:X56 250m² i que siguin freqüentats habitualment pel públic. — Els edificis privats de més de 500 m² i freqüentats pel públic han de mostrar-lo en lloc destacat, sempre que sigui exigible la seva obtenció.
Terminis	Servei permanent.
Marc normatiu	<p>Reial decreto 235/2013, de 5 d'abril, pel qual s'aprova el procediment bàsic per a la certificació de l'eficiència energètica dels edificis.</p> <p>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.</p>
Marc institucional	Conveni de col·laboració amb l'AHC relatiu a les OLH.
Competència	Encomanada per la Generalitat.
Finançament	Extern segons conveni.

Contacte AHC Agència de l'Habitatge de Catalunya
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
<http://www.agenciahabitatge.cat/>

Enllaços http://cercador.gencat.cat/cercador/AppJava/index.jsp?q=certificaci%C3%B3%20energ%C3%A8tica&idioma=ca_ES

Observacions

3.5. Altres serveis no reglats

Àmbit d'actuació	Qualitat del parc i rehabilitació.
Descripció	Els municipis, més enllà dels serveis establerts per conveni amb l'AHC poden oferir als ciutadans serveis i ajuts propis per tal de fomentar la qualitat tècnica i el manteniment del parc construït, tant públic com privat.
Tipus de servei	Propi (autonomia local).
Funcions	Informació, assessorament, tramitació i gestió.
Tasques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestió d'ajuts municipals a la rehabilitació. 2. Gestió i assessorament de comunitats de propietaris d'edificis a rehabilitar. 3. Gestió d'obres de rehabilitació (convenis amb comunitats de propietaris). 4. Gestió d'obres de rehabilitació en casos d'execució subsidiària (per delegació de disciplina urbanística). 5. Tramitació gratuïta de la cèdula d'habitabilitat en el cas de pèrdua de l'habitatge per dació en pagament. 6. Tramitació del certificat d'eficiència energètica en el cas de pèrdua de l'habitatge per dació en pagament. 7. Masoveria urbana.
Perfil professional	Segons el servei.
Usuaris	A tota la ciutadania.
Terminis	Segons el servei.
Marc normatiu	<p>Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.</p> <p>Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</p> <p>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.</p> <p>Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge (text consolidat).</p> <p>Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Llei 25/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.</p> <p>Normativa municipal pròpia.</p>
Marc institucional	

Competència	Pròpia.
Finançament	Propi.
Contacte AHC	Agència de l'Habitatge de Catalunya Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100 http://www.agenciahabitatge.cat/
Enllaços	Webs municipals.
Observacions	Vegeu la fitxa 3.1. Gestió d'ajuts a la rehabilitació.

Annex 2. Normativa de referència

- Llei 18/2007, del dret a l'habitatge i les normes que la desenvolupen.
- Plans de l'habitatge i convocatòries d'ajuts.
- Normes tècniques en matèria d'habitatge.
- Normes connexes: dret administratiu i dret civil.
- Organismes relacionats amb l'habitatge a Catalunya.
- Reculls normatius en línia.

Llei 18/2007, del dret a l'habitatge i normes que la desenvolupen

Àmbit autonòmic

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge. DOGC 5044, de 9/1/2008.

Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial. DOGC 7276, de 29/12/2016.

Decret 183/2016, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre els habitatges buits. DOGC 7061, de 18/2/2016.

Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. DOGC 6928, de 5/8/2015.

Llei 14/2015, de 21 de juliol, de l'impost sobre els habitatges buits, i de modificació de normes tributàries i de la Llei 3/2012. DOGC 6919, de 23/7/2015.

Llei 19/2015 d'introducció al Codi Civil català de la propietat temporal i la propietat compartida. DOGC 6268, de 5/12/2012.

Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. DOGC 6927, de 4/8/2015.

Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària. DOGC 6839, de 26/3/2015.

Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic. DOGC 6268, de 5/12/2012.

Decret 12/2010, de 2 de febrer, pel qual es regulen els requisits per exercir l'activitat d'agent immobiliari i es crea el Registre d'agents immobiliaris de Catalunya. DOGC 5563, de 9/2/2010.

Ordre MAH/489/2009, de 18 de novembre, per la qual es designa l'òrgan competent per a l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, es fixa la data d'inici del registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de Catalunya, i es detallen els registres municipals existents en aquesta matèria. DOGC 5510, de 20/11/2009.

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. DOGC 5419, de 13/7/2009.

Decret 80/2009, de 19 de maig, pel qual s'estableix el règim jurídic dels habitatges destinats a fer efectiu el dret de reallotjament, i es modifica el reglament de la Llei d'urbanisme pel que fa al dret de reallotjament. DOGC 5384, de 21/5/2009.

Decret 54/2008, d'11 de març, pel qual s'estableix un règim de cobertures de cobrament de les rendes arrendatícies dels contractes de lloguer d'habitatges. DOGC 5090, de 13/3/2008.

Plans de l'habitatge

Àmbit autonòmic

Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge. DOGC 6633 de 29/5/2014.

Àmbit estatal

Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat del lloguer d'habitatges. BOE 134 de 5/6/2013.

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. BOE 86, de 10/4/2013.

Normes tècniques en matèria d'habitatge

Àmbit autonòmic

Accessibilitat: Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat. DOGC 6742, 4/11/2014.

Habitabilitat i cèdula: Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

Inspecció tècnica dels edificis d'habitatges (ITE): Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, el manteniment i la rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici. DOGC 6866, 7/5/2015 i Decret 187/2010, de 23 de novembre, sobre la inspecció tècnica dels edificis d'habitatges. DOGC 5764 de 26/11/2010.

Àmbit estatal

Codi tècnic d'edificació: Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació. BOE 74, de 28/3/2006.

Altra normativa tècnica

Aïllaments acústics i tèrmics, àmbit general d'edificació, instal·lacions de subministraments, etc.

<http://habitatge.gencat.cat/ca/dades/normativa/habitatge/normes-tecniques-en-materia-dhabitatge/>

Normes connexes**Dret administratiu****Àmbit autonòmic**

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. DOGC 6780, de 31/12/2014.

Decret 64/2014, Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística. DOGC 6623, de 15/5/14.

Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme. DOGC 5686, de 5/8/2010.

Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. DOGC 5677 de 23/7/2010

Llei 3/2009, de 10 de març, de regularització i millora d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics. DOGC 5342 de 19/3/2009.

Decret llei 1/2008, d'1 de juliol, de mesures urgents en matèria fiscal i financera. DOGC. 5165, de 3/7/2008.

Decret 257/2006, de 6 de juny, pel qual s'estableixen les condicions per a la venda d'habitatges qualificats de protecció oficial de promoció pública. DOGC 4650, de 8/6/2006.

Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català. DOGC 1807, de 11/10/1993.

Àmbit estatal

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. BOE 236, de 2/10/2015.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. BOE 236, de 2/10/2015.

Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana. BOE 261, de 31/10/2015.

Reial decret llei 1/2015, de 27 de febrer, de mecanisme de segona oportunitat, reducció de càrrega financera i altres mesures d'ordre social. BOE 51, de 28/2/2015.

Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local. BOE 312, de 30/12/2013.

- Reial decret llei 27/2012, de 15 de novembre, de mesures urgents per reforçar la protecció als deutors hipotecaris. BOE 276, de 16/11/2012.
- Reial decret 1975/2008, de 28 de novembre, sobre les mesures urgents que s'han d'adoptar en matèria econòmica, fiscal, d'ocupació i d'accés a l'habitatge. BOE 290, de 2/12/2008.
- Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl. BOE 154, de 26/6/2008.
- Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques i de modificació parcial de les lleis dels impostos sobre societats, sobre la renda de no residents i sobre el patrimoni. BOE 285, de 29/11/2006.
- Ordre VIV/2668/2006, de 27 de juliol, en la qual s'estableixen la composició i el funcionament del Consell del Pla estatal d'habitatge. BOE 196, de 17/8/2006.
- Reial decret 315/2006, de 17 de març, pel qual es crea el Consell per a la Sostenibilitat, Innovació i Qualitat de l'Edificació. BOE 74, de 28/3/2006.
- Llei 10/2003, de 20 de maig, de mesures urgents de liberalització en el sector immobiliari i transports. BOE 121, de 21/5/2003.
- Llei 36/2003, d'11 de novembre, de mesures de reforma econòmica. BOE 271, de 12/11/2003.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. BOE 298, de 14/12/1999.

Dret civil

Àmbit autonòmic

- Llei 7/2012, de 15 de juny, de modificació del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques. DOGC 6152, de 19/6/2012.
- Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i a la família. DOGC 5686, del 5/8/2010.
- Llei 10/2008, de 10 de juliol, del llibre quart del Codi civil de Catalunya relatiu a les successions. DOGC 5175, de 17/7/2008.
- Llei 4/2008, de 24 d'abril, del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques. DOGC 5123, de 2/5/2008.
- Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals. DOGC 4640, de 24/5/2006.

Àmbit estatal

- Reial decret llei 8/2012, de 16 de març, de contractes d'aprofitament per torn de béns d'ús turístic, d'adquisició de productes de vacances de llarga durada, de revenda i d'intercanvi. BOE 66, de 17/3/2012.
- Llei 19/2009, de 23 de novembre, de mesures de foment i agilitació processal del lloguer i de l'eficiència energètica dels edificis. BOE 283, de 24/11/2009.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació. BOE 266, de 6/11/1999.

Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans. BOE 282, de 25/11/1994.
Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal. BOE 176, de 23/7/1960.

Organismes relacionats amb l'habitatge a Catalunya

Àmbit autonòmic

Decret 41/2010, de 23 de març, pel qual es crea el Consell de Qualitat, Sostenibilitat i Innovació de l'Habitatge. DOGC. 5595, de 25/3/2010.

Ordre TES/173/2014, de 2 de juny, per la qual es regulen els fitxers de dades de caràcter personal gestionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Decret 157/2010, de 2 de novembre, de reestructuració de la Secretaria d'Habitatge, creació de l'Observatori de l'Hàbitat i la Segregació Urbana i aprovació dels Estatuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. DOGC 5753, de 11/11/2010.

Llei 13/2009, de 22 de juliol, de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. DOGC 5430, de 28/7/2009.

Reculls normatius en línia

Habitatge i Món Local: Publicació periòdica, de caràcter trimestral, que recull l'actualitat normativa i jurisprudencial relacionada directament o indirectament amb matèria d'habitatge. Editada per l'Oficina d'Habitatge de la Diputació de Barcelona.

<http://www.diba.cat/web/observatori-local-habitatge/habitatge-i-mon-local>.

Normativa - Departament de Territori i Sostenibilitat - Generalitat de Catalunya:

http://territori.gencat.cat/ca/01_departament/documentacio/revisar_eliminar_normativa/02_habitatge_i_millora_urbana/01_habitatge/

Col·lecció «Códigos electrónicos» BOE: Es tracta de compilacions de les principals normes vigents de l'ordenament jurídic, permanentment actualitzades. Permet la descàrrega gratuïta en PDF i EPUB. Vegeu: «Código de vivienda del Estado» i «Código de vivienda de Cataluña».

<https://www.boe.es/legislacion/codigos/index.php?modo=2>.

Annex 3. Convenis institucionals

Conveni de col·laboració i encàrrec de gestió relatiu a l'oficina d'habitatge

Requeriments del municipi

- Població mínima de 10.000 habitants, excepte si està en una capital de comarca o en una localitat allunyada dels serveis territorials de l'AHC en més de 75 km.
- Aportar el nombre adequat de personal tècnic i administratiu. Es recomana mínim un tècnic aparellador, arquitecte i un administratiu.
- Disposar d'un espai i d'un equipament adequat.
- Si s'escau, acord amb l'OLH o oficina d'habitatge d'abast comarcal o supramunicipal.

Suport tècnic per part de la Generalitat de Catalunya

- Informació actualitzada sobre polítiques i normativa.
- Accés a programes informàtics.
- Suport i formació de personal.
- Seguiment i valoració de la qualitat en la gestió del servei.

Suport econòmic per part de la Generalitat de Catalunya

- Aportacions anuals segons la població.
- Aportacions en funció del nombre de tramitacions (límit màxim segons el nombre d'habitants).

Serveis vinculats a la signatura del conveni

Segons la modalitat del conveni:

- Informació i assessorament general sobre habitatge.
- Tramitació i gestió dels:
 - Programes socials d'habitatge.
 - Programes de qualitat de l'edificació i rehabilitació de l'habitatge.
 - Programes de promoció de l'habitatge.

Regulació

Llei 18/2007 de 28 de desembre del dret a l'habitatge i Decret 75/2014, del 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Contacte

Agència de l'Habitatge de Catalunya. Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100
www.agenciahabitatge.cat

Conveni de col·laboració i encàrrec de gestió del programa de mediació per al lloguer social

Requeriments del municipi

Mantenir la borsa durant el termini del conveni amb el personal, que haurà de tenir la formació necessària per fer funcions de mediació d'habitatges per al lloguer social.

Suport tècnic per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

- Facilitar la informació actualitzada sobre els programes de mediació.
- Proporcionar al personal de la borsa la formació necessària per exercir les funcions d'informació, assessorament i gestió dels programes de mediació.
- Facilitar l'accés als programes informàtics o altres eines de suport.
- Fer el seguiment i la valoració de la gestió de la borsa en l'àmbit de la mediació d'habitatges per al lloguer social.

Suport econòmic per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Aportacions en funció del nombre de tramitacions amb un límit màxim segons el nombre d'habitants.

Serveis vinculats a la signatura del conveni

Informació i assessorament general sobre habitatge.

Regulació

Llei 18/2007 de 28 de desembre del dret a l'habitatge i Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.

Contacte

Agència de l'Habitatge de Catalunya. Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100.
www.agenciahabitatge.cat

Altres convenis

Conveni del servei d'intermediació en deutes de l'habitatge

Web: <http://www.diba.cat/web/benestar/sidh>

Regulació

Conveni de col·laboració a formalitzar entre l'ajuntament/consell comarcal i la Diputació de Barcelona, per al funcionament d'un servei d'intermediació en deutes de l'habitatge (SIDH) i del servei d'orientació ciutadana /SAC). El conveni opera en el marc de col·laboració establert amb la Generalitat de Catalunya (Ofideute).

Contacte

Oficina d'Habitatge de la Diputació de Barcelona
Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats
Urgell, 187. Recinte de l'Escola Industrial, 2a planta. 08036 Barcelona. Tel. 934 022 222
<http://www.diba.cat/hua>

Xarxa d'habitatges d'inserció social i allotjaments d'acollida

Regulació

Secció 4, articles 22 i següents del Pla català per al dret a l'habitatge (Decret 75/2014, del 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge. DOGC 6633 de 29/5/2014)

Contacte

Àrea de Programes de Mediació i de Xarxes Socials d'Habitatge
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100

Fons d'habitatges de lloguer destinats a polítiques socials

Regulació

- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge
- Decret 75/2014, del 27 de maig, del Pla català per al dret a l'habitatge
- Acord de 12 de juny de 2015 de constitució del Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials.
- Resolució GAH/2260/2016, de 5 d'octubre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions, en règim de concurrència competitiva, a les entitats que integren l'Administració local de Catalunya que gestionen habitatges que formen part del Fons d'habitatge de lloguer destinat a polítiques socials, i es fa pública la convocatòria per a l'any 2016. DOGC 10/10/2016.

Contacte

Àrea de Programes de Mediació i de Xarxes Socials d'Habitatge
Diputació, 92. 08015 Barcelona. Tel. 932 287 100

Xarxa de serveis locals d'habitatge

Web: <http://www.diba.cat/web/hua/implantacio>

Procediment d'adhesió

Els ens locals interessats a formar-ne part han d'aprovar l'adhesió per part de l'òrgan local corresponent i posteriorment sol·licitar l'adhesió mitjançant el Catàleg de Serveis que la Diputació de Barcelona aprova anualment.

Regulació

El protocol de funcionament de la XSLH va ser aprovat pel Ple de la Diputació de Barcelona en la sessió celebrada el 23 de febrer de 2012, i publicat al BOPB del 5 de març de 2012.

Contacte

Oficina d'Habitatge de la Diputació de Barcelona
Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats
Urgell, 187. Recinte de l'Escola Industrial, 2a planta. 08036 Barcelona. Tel. 934 022 222
<http://www.diba.cat/hua>

Observatori Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona

Web: <http://www.diba.cat/observatori-local-habitatge>

L'Observatori Local d'Habitatge col·labora amb l'Observatori de l'Habitatge de Barcelona

Contacte

Oficina d'Habitatge de la Diputació de Barcelona
Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats
Urgell, 187. Recinte de l'Escola Industrial, 2a planta. 08036 Barcelona
Tel. 93 402 22 22. <http://www.diba.cat/hua>

Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona

Web: <https://seuelectronica.diba.cat/tramits-ens/concertacio/default.asp>

Aprovat anualment, ofereix als ens locals els productes i recursos de l'Oficina d'Habitatge de la Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats.

Regulació

Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 i del seu protocol general: <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2015&12/022015026871.pdf&1>

Contacte

Oficina d'Habitatge de la Diputació de Barcelona

Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats

Urgell, 187. Recinte de l'Escola Industrial, 2a planta. 08036 Barcelona. Tel. 934 022 222

<http://www.diba.cat/hua>

Annex 4. Descripció segons el lloc de treball

Lloc de treball	Requisits	Mèrits / Formació	Experiència
Cap d'oficina	Titulació superior, equivalent a la classificació A1/A2 del personal funcionari	Conducció d'equips Habilitats directives Gestió de projectes Control pressupostari Organització administrativa Organització del treball Normativa especialitzada (urbanisme i habitatge) Informàtica a nivell d'usuari	En gestió de matèries com l'urbanisme, els serveis socials, consum, administració local general, gestió immobiliària, mediació i resolució de conflictes, etc.
Arquitecte	Titulació: Arquitectura superior o tècnica	Urbanisme i disciplina urbanística Obres, instal·lacions i ordenació de l'edificació Redacció de projectes i direcció d'obres en l'àmbit de la seva especialitat Normativa especialitzada (urbanisme i habitatge) Procediment i organització de l'Administració local Informàtica a nivell d'usuari	Redacció i gestió de projectes, direcció d'obres, d'infraestructures d'elements i manteniment d'edificis i habitatges en l'Administració pública o el sector privat. Experiència en la gestió amb comunitats de propietaris
Mediador	Diplomat, tècnic de grau mitjà Titulació equivalent a la classificació A2 del personal funcionari	Procediment i organització de l'Administració local Mediació i gestió de conflictes Dinàmica de grups i activitats Normativa especialitzada (urbanisme, habitatge i arrendaments urbans) Gestió administrativa Informàtica a nivell d'usuari	En gestió immobiliària i de comunitats de propietaris. En l'àmbit de la mediació, la negociació i la resolució de conflictes
Administratiu	Titulació equivalent a la pròpia del grup de classificació C1 del personal funcionari	Procediments i organització de l'Administració local Tramitació d'expedients Gestió administrativa i arxiu Informàtica a nivell d'usuari	Atenció al públic i gestió administrativa en l'Administració pública o en el sector privat.

Annex 5. Funcions bàsiques segons el lloc de treball

Cap d'oficina

- Coordinar i controlar els recursos humans adscrits a l'OLH distribuint tasques, guiant-los en l'execució dels processos i procediments de treball, i supervisant-ne la feina.
- Avaluar l'eficiència dels recursos humans adscrits a l'OLH.
- Gestionar els recursos materials assignats a l'OLH segons els criteris establerts.
- Col·laborar en la proposta de la programació anual d'actuacions de l'OLH, en funció de les directrius establertes.
- Elaborar la planificació i el pla d'acció de les actuacions aprovades en la programació anual de l'OLH.
- Elaborar el pressupost de l'OLH.
- Cercar i participar en la subscripció de subvencions, convenis i col·laboracions d'altres institucions, entitats i empreses, per tal d'impulsar i millorar els serveis i els recursos de l'OLH.
- Gestionar els recursos econòmics assignats informant de qualsevol desviació i/o necessitat econòmica no prevista a l'inici.
- Procedimentar i estandarditzar els processos de gestió de l'OLH i col·laborar en la definició dels mecanismes de coordinació necessaris per a la consecució dels objectius operatius establerts.
- Gestionar els problemes i els conflictes que puguin sorgir en el funcionament diari de l'OLH.
- Aportar i responsabilitzar-se de l'aportació de la informació necessària sobre els projectes, programes i processos executats des de l'OLH (elaborant estadístiques, indicadors, informes que reflecteixin l'estat de les tasques i l'acompliment dels objectius de l'OLH) amb la finalitat de mantenir els quadres de comandament operatius i estratègics.
- Avaluar l'eficiència i l'eficàcia dels serveis que es presten des de l'OLH i fer propostes de reajustament si es considera necessari.
- Representar l'OLH davant de les diverses administracions i assistir a les reunions i actes necessaris.

- Informar i assessorar la ciutadania en consultes complexes en matèria d'habitatge.
- I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

Arquitecte tècnic

- Assessorar i donar suport tècnic en matèria de la seva especialitat a nivell intern (en la mateixa OLH i altres unitats de l'organització).
- Mantenir els contactes necessaris amb tercers (empreses i altres institucions, i organismes) per dur a terme les seves tasques.
- Controlar la correcta execució de les obres i els projectes; fer inspeccions i visites d'obra i supervisar l'execució, en el cas, per exemple, de tramitacions d'ajuts a la rehabilitació o de cèdules d'habitabilitat.
- Valorar i redactar informes sobre projectes d'obra i rehabilitació d'edificis i habitatges (del seu estat, de les necessitats i possibilitats de rehabilitació, etc.) en el cas, per exemple, de tramitacions del test de l'edifici o d'informes interns d'idoneïtat.
- Realitzar valoracions i estimacions dels costos d'actuacions.
- Elaborar estudis i informes tècnics per donar resposta a les necessitats que es presentin, i supervisar la qualitat formal de les solucions proposades en els projectes externs.
- Atendre el públic personalment i telefònicament, responent aquelles qüestions per a les quals està facultat i resolent queixes i/o reclamacions de particulars o entitats.
- I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

Mediador

- Portar a terme el treball de prospecció de propietaris per a la borsa d'habitatges de l'OLH i gestionar el procés de gestió de l'oferta d'habitatges: captació de propietaris.
- Portar a terme la prospecció d'arrendataris per a la borsa d'habitatges de l'OLH i gestionar el procés de gestió de la demanda d'habitatges: els arrendataris potencials.
- Exercir la mediació entre propietaris i arrendataris sempre que sorgeixi algun conflicte durant el període de lloguer d'un habitatge de la borsa de l'OLH.
- Fer el seguiment dels contractes i intervenir en totes les incidències legals i logístiques que puguin sorgir durant la seva durada.
- Acompanyar el llogater i l'arrendatari durant el procés de lloguer d'un habitatge de la borsa de l'OLH.
- Mantenir informats els llogaters i els arrendataris de la borsa de l'OLH, com també altres ciutadans interessats sobre els ajuts per a l'accés o el pagament de l'habitatge i les promocions d'habitatge públic (de lloguer o de propietat) portant a terme les tasques que siguin necessàries (correus electrònics, trucades, organització de jornades informatives, edició de materials de difusió, etc.).

- Participar en la gestió dels habitatges per criteris socials conjuntament amb els serveis socials de l'ajuntament o consell comarcal (adjudicació dels habitatges, lloguer, seguiment i manteniment dels habitatges llogats).
- Mantenir els contactes necessaris amb tercers (empreses, i altres institucions i organismes) per dur a terme les seves tasques.
- I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

Administratiu

- Atendre visites i trucades responent a consultes per a les quals està facultat, interpretant les demandes i les necessitats, informant sobre els diversos serveis o recursos que l'OLH ofereix i derivant, si convé, cap a altres serveis especialitzats dintre i fora de la mateixa OLH.
- Iniciar els expedients de tramitació relacionats amb els diferents serveis i recursos de l'OLH comprovant la idoneïtat de la documentació presentada per a cadascun.
- Executar els tràmits administratius recopilant els antecedents documentals, la normativa i la informació necessària, mantenint contactes amb tercers si és necessari, i fer un seguiment dels expedients responsabilitzant-se dels terminis.
- Proposar la resolució dels expedients a la direcció o tècnic de l'OLH que s'escaigui en cada cas.
- Redactar i transcriure documents administratius segons instruccions rebudes i models subministrats.
- Portar a terme tasques de suport administratiu polivalent a la direcció i als tècnics de l'OLH.
- Depurar expedients i preparar transferències a l'arxiu definitiu.
- Registrar, classificar i arxivar documents i derivar correspondència.
- Supervisar els consums de material d'oficina, etc., i sol·licitar nou material fungible.
- Portar el control de la gestió comptable de les partides.
- Fer treballs d'inventari i classificació, i introduir dades en les bases de dades corresponents.
- Explotar els productes i les eines d'ofimàtica, com també les respectives aplicacions corresponents als serveis i recursos que l'OLH ofereix, per dur a terme la part de la gestió que li correspongui.
- I, en general, altres funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes.

Annex 6. Competències segons el lloc de treball

Cap d'oficina

Coneixements

- Coneixement de la institució. Coneixement de les activitats que desenvolupa la unitat organitzativa de la qual depèn i de la seva estructura organitzativa, com també dels circuits i els procediments interns amb l'objectiu de desenvolupar de manera correcta les funcions de comandament.
- Planificació i gestió de projectes. Coneixements sobre el disseny, la implantació, el seguiment i l'avaluació de projectes (direcció per objectius, sistemes d'indicadors, indicadors, etc.).
- Sistemes d'informació. Coneixements suficients sobre sistemes d'informació per tal de delimitar els elements clau per al disseny d'un sistema d'informació per a l'OLH d'acord amb la seva estructura organitzativa, com també de processos i procediments, aplicant correctament les noves eines informàtiques de gestió.
- Procediment administratiu. Coneixement de la legislació sobre règim jurídic, procediments administratius i contractació a les administracions públiques amb l'objectiu d'aplicar-la correctament, donar les directrius apropiades al personal que té al seu càrrec i poder fer un seguiment i una avaluació adequats dels resultats.
- Ofimàtica. Coneixements suficients d'ofimàtica a nivell d'usuari per tal d'utilitzar i treure el màxim profit de les prestacions i les utilitats que ofereixen les aplicacions informàtiques —paquet d'ofimàtica, ús d'Internet i correu electrònic i aplicacions de l'organització i d'altres organitzacions amb què es treballi fetes a mida: intranets, gestió d'expedients, etc. Això implica tenir capacitat per consultar, obtenir, tractar i editar informació en diferents formats.

Habilitats

- Direcció i motivació de persones. Capacitat d'exercir el paper de líder d'un grup generant il·lusió i compromís entre els membres que el componen i creant un clima de diàleg, cooperació i suport.

- Lideratge d'equips. Capacitat de convertir un grup en un equip amb un sentit i un propòsit ben clar, amb alta interdependència i interacció entre els seus membres, cohesionats al voltant de la tasca proposada i amb rols flexibles.
- Orientació a resultats. Capacitat de fer un bon treball, aconseguir els objectius fixats i superar els estàndards establerts preocupant-se per la millora contínua dels resultats.
- Anàlisi de problemes. Capacitat de percebre i definir correctament problemes abans de proposar la solució corresponent mitjançant les tècniques existents en aquest sector.
- Gestió de reunions. Capacitat de preparar, conduir i concloure adequadament reunions de treball amb responsables i tècnics de les diferents àrees de l'ajuntament o del consell comarcal, com també amb responsables de les entitats i les associacions del territori.
- Treball en equip. Capacitat d'integrar-se i de col·laborar de manera activa en la consecució d'objectius comuns amb altres persones, àrees i organitzacions.
- Comunicació. Capacitat per relacionar-se profitosament amb altres persones expressant clarament les idees, escoltant els altres i generant un clima relacional positiu.
- Resolució de conflictes i negociació. Capacitat d'afrontar les diferències tant d'idees com d'interessos amb una mentalitat de cooperació i fermesa alhora.
- Organització del temps i del treball. Capacitat d'organitzar el propi treball agrupant i prioritzant tasques en funció de la disponibilitat de temps. Això implica saber distingir entre tasques importants i tasques urgents, agrupar tasques similars, aprofitar desplaçaments, estimar dedicacions, buscar l'eficiència en el desenvolupament de les tasques que li són adscrites, optimitzar recursos, etc.
- Presentació de documents. Capacitat d'elaborar i editar documentació amb el format i la presentació adequats. Això implica dominar i aplicar els manuals d'estil de l'organització, conèixer les utilitats i les prestacions de les eines informàtiques necessàries per a l'edició de documents, etc.
- Imatge corporativa. En el moment de comunicar-se amb el ciutadà i/o les entitats cal tenir la capacitat de donar una imatge correcta de la institució que s'està representant, de manera que els continguts i l'estructura dels missatges siguin coherents amb l'estratègia de comunicació corporativa. Això implica saber transmetre, mitjançant la comunicació, els valors de l'organització.
- Arxiu. Capacitat d'arxivar i classificar documentació emprant tècniques d'arxivística específiques, la qual cosa implica dominar eines informàtiques i aplicar els criteris d'arxiu que la institució tingui establerts.

Actituds

- Identificació amb l'organització. Capacitat d'orientar el propi comportament d'acord amb les prioritats i els objectius establerts per la Corporació, de manera que haurà

d'entendre i compartir la missió de l'organització, sentir-se'n part i identificar els objectius de l'organització com a propis.

- Orientació a l'usuari. Capacitat d'actuar amb la intenció d'entendre les necessitats del ciutadà i fer el que té a les mans per satisfer-les. Això implica posar-se en el lloc de l'usuari per detectar les seves expectatives i cercar tots els recursos possibles per tal que aquestes expectatives quedin plenament satisfetes.
- Responsabilitat. Tenir l'interès i la preocupació per dur a terme les tasques que li corresponen d'una manera correcta i d'acord amb criteris de qualitat sense que sigui necessària la supervisió directa d'un comandament superior. Per tant, haurà d'assumir la responsabilitat de les pròpies accions, saber reconèixer errors i intentar esmenar-los, actuar amb discreció i mantenir la confidencialitat quan les circumstàncies ho requereixin, etc.
- Iniciativa. Predisposició a actuar proactivament per tal dur a terme accions que permetin obtenir els resultats esperats sense que siguin necessàries indicacions per part del comandament superior.
- Millora contínua. Tenir la preocupació i el convenciment que el conjunt d'activitats dutes a terme per l'equip de treball en tot moment poden millorar mitjançant la recerca de noves oportunitats, la capacitat d'autocrítica i la voluntat de millorar la satisfacció tant del ciutadà com del mateix equip de treball.

Arquitecte tècnic o mediador

Coneixements

- Coneixement de la institució. Coneixement de les activitats que desenvolupa la unitat organitzativa de la qual depèn i de la seva estructura organitzativa, com també dels circuits i procediments interns amb l'objectiu de desenvolupar correctament les funcions que li corresponen.
- Domini professional. Tenir el «saber fer» i l'actualització de coneixements necessaris per desenvolupar les funcions descrites en el seu lloc de treball amb professionalitat.
- Sistemes d'informació. Coneixements suficients sobre sistemes d'informació per tal de dominar l'ús de les eines i dels instruments informàtics de l'OLH i de la institució a què pertany l'OLH, com també els mitjans de comunicació i d'aprenentatge associats a les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Procediment administratiu. Coneixement sobre la legislació, el règim jurídic, els procediments administratius i la contractació a les administracions públiques amb l'objectiu d'aplicar-la correctament.
- Ofimàtica. Coneixements suficients d'ofimàtica a nivell d'usuari per tal d'utilitzar i treure el màxim profit de les prestacions i les utilitats que ofereixen les aplicacions informàtiques diverses —paquet Office, ús d'Internet i correu electrònic i aplicacions

de l'organització i altres organitzacions amb les quals es treballi fetes a mida: intranets, gestió d'expedients, etc. Això implica tenir les capacitats de consultar, obtenir, tractar i editar informació en formats diferents.

Habilitats

- Orientació a resultats. Capacitat de fer un bon treball, aconseguir els objectius fixats i superar els estàndards establerts preocupant-se per la millora contínua dels resultats.
- Anàlisi de problemes. Capacitat de percebre i definir correctament problemes abans de proposar la corresponent solució mitjançant les tècniques existents en matèria d'anàlisi i solució de problemes.
- Gestió de reunions. Capacitat de preparar, conduir i concloure adequadament reunions de treball amb responsables i tècnics de les diferents àrees de l'Administració local que pertorqui, com també amb responsables de les entitats i les associacions del territori.
- Treball en equip. Capacitat de col·laborar i coordinar-se amb l'equip de persones de la l'OLH amb qui comparteix espai de treball i objectius. Això implica facilitar i requerir informació quan calgui, tenir en compte els interessos dels altres, comunicar-se adequadament, etc.
- Comunicació. Capacitat de relacionar-se profitosament amb altres persones expressant les idees amb claredat, escoltant els altres i generant un clima relacional positiu.
- Resolució de conflictes i negociació. Capacitat d'afrontar les diferències tant d'idees com d'interessos amb una mentalitat de cooperació i fermesa alhora.
- Organització del temps i del treball. Capacitat d'organitzar el propi treball agrupant i prioritzant tasques en funció de la disponibilitat de temps. Això implica saber distingir entre tasques importants i tasques urgents, agrupar tasques similars, aprofitar desplaçaments, estimar dedicacions, buscar l'eficiència en el desenvolupament de les tasques que li són adscrites, optimitzar recursos, etc.
- Presentació de documents. Capacitat d'elaborar i editar documentació amb el format i la presentació adequats. Per tant, haurà de dominar i aplicar els manuals d'estil de l'organització, conèixer les utilitats i les prestacions de les eines informàtiques necessàries per a l'edició de documents, etc.
- Imatge corporativa. En el moment de comunicar-se amb la ciutadania i/o les entitats cal ser capaç de donar una imatge correcta de la institució que es representa, de manera que els continguts i l'estructura dels missatges siguin coherents amb l'estratègia de la comunicació corporativa. És molt important, doncs, saber transmetre, mitjançant la comunicació, els valors de l'organització.
- Arxiu. Capacitat d'arxivar i classificar documentació emprant tècniques d'arxivística específiques, la qual cosa implica dominar eines informàtiques i aplicar els criteris d'arxiu que la institució a què pertany tingui establerts.

Actituds

- Identificació amb l'organització. Capacitat d'orientar el propi comportament d'acord amb les prioritats i els objectius establerts per la Corporació, la qual cosa implica entendre i compartir la missió de l'organització, sentir-se'n part i identificar els objectius de l'organització com a propis.
- Orientació a l'usuari. Capacitat d'actuar amb la intenció d'entendre les necessitats del ciutadà i fer el que estigui a les seves mans per satisfer-les. Això implica posar-se en el lloc de l'usuari per detectar-ne les expectatives i cercar tots els recursos possibles per tal que aquestes expectatives quedin plenament satisfetes.
- Responsabilitat. Tenir l'interès i la preocupació per dur a terme el propi treball d'una manera correcta i d'acord amb criteris de qualitat sense que sigui necessària la supervisió directa d'un comandament superior. Per tant, haurà d'assumir la responsabilitat de les pròpies accions, saber reconèixer errors i intentar esmenar-los, actuar de manera discreta i mantenir la confidencialitat quan les circumstàncies ho requereixin, etc.
- Iniciativa. Predisposició a actuar proactivament per tal dur a terme accions que permetin obtenir els resultats esperats sense que siguin necessàries indicacions per part del comandament superior.
- Millora contínua. Tenir la preocupació i el convenciment que el conjunt d'activitats dutes a terme per l'equip de treball poden millorar en tot moment mitjançant la recerca de noves oportunitats, la capacitat d'autocrítica i la voluntat de millorar també la satisfacció, tant del ciutadà com del propi equip de treball.

Administratiu

Coneixements

- Coneixement de la institució. Coneixement de les activitats que desenvolupa la unitat organitzativa de la qual depèn i de la seva estructura organitzativa, com també la capacitat d'identificar-ne els circuits i els procediments interns amb l'objectiu de cercar i registrar la informació necessària per al desenvolupament normal de les funcions establertes.
- Procediment administratiu. Capacitat d'identificar correctament la seqüència d'activitats i les fases de les diferents tramitacions i dels documents associats del procediment administratiu amb l'objectiu d'aplicar-lo tal com està establert, i poder-ne fer un seguiment. Així, cal conèixer la legislació aplicable i respectar els requeriments de cada fase i els terminis corresponents.
- Ofimàtica. Coneixements suficients d'ofimàtica a nivell d'usuari per tal d'utilitzar i treure el màxim profit de les prestacions i utilitats que ofereixen les aplicacions in-

formàtiques diverses —paquet Office, ús d'Internet i correu electrònic i aplicacions de la Corporació fetes a mida: intranets, gestió d'expedients, etc. Això implica tenir la capacitat de consultar, obtenir, tractar i editar informació en formats diferents.

Habilitats

- Comunicació oral. Capacitat d'expressar-se correctament en català i castellà per a la redacció de documents administratius i/o tècnics, la qual cosa implica adaptar-se a la llengua emprada per l'interlocutor i verificar aquelles expressions que no s'acabin d'entendre del tot.
- Comunicació escrita. Capacitat d'escriure correctament en català i castellà per a la redacció de documents administratius i/o tècnics. Per tant, haurà de saber utilitzar adequadament els recursos gramaticals i tenir una ortografia correcta, escriure documents clars i de lectura fàcil tenint en compte en tot moment les característiques del destinatari.
- Imatge corporativa. En el moment de comunicar-se amb el ciutadà cal tenir la capacitat de donar una imatge correcta de la institució que s'està representant, de manera que els continguts i l'estructura dels missatges siguin coherents amb l'estratègia de comunicació corporativa. Això implica saber transmetre, mitjançant la comunicació, els valors de l'organització.
- Organització del temps i del treball. Capacitat d'organitzar el propi treball agrupant i prioritzant tasques en funció de la disponibilitat de temps, la qual cosa requereix saber distingir entre tasques importants i tasques urgents, agrupar tasques similars, aprofitar desplaçaments, estimar dedicacions, buscar l'eficiència en el desenvolupament de les tasques que li són adscrites, optimitzar recursos, etc.
- Presentació de documents. Capacitat d'elaborar i editar documentació amb el format i la presentació adequats. Així, ha de dominar i aplicar els manuals d'estil de l'organització, conèixer les utilitats i les prestacions de les eines informàtiques necessàries per a l'edició de documents, etc.
- Arxiu. Capacitat per arxivar i classificar documentació emprant tècniques d'arxivística específiques, la qual cosa implica el domini d'eines informàtiques i aplicar els criteris d'arxiu que la institució a què pertany tingui establerts.

Actituds

- Identificació amb l'organització. Capacitat d'orientar el propi comportament d'acord amb les prioritats i els objectius establerts per l'ajuntament o el consell comarcal. Això implica entendre i compartir la missió de l'organització, sentir-se'n part i identificar els objectius de l'organització com a propis.
- Orientació al ciutadà. Capacitat d'actuar amb la intenció d'entendre les necessitats del ciutadà i fer allò que estigui a les seves mans per satisfer-les. Per tant, ha de saber

posar-se en el lloc de l'usuari per detectar les seves expectatives i cercar tots els recursos possibles per tal que aquestes expectatives quedin del tot satisfetes.

- Responsabilitat. Tenir l'interès i la preocupació per dur a terme el propi treball d'una manera correcta i d'acord amb criteris de qualitat sense que sigui necessària la supervisió directa constant d'un comandament superior. Això implica assumir la responsabilitat de les pròpies accions, saber reconèixer errors i intentar esmenar-los, actuar amb discreció i mantenir la confidencialitat quan les circumstàncies ho requereixin, etc.
- Iniciativa. Predisposició per actuar proactivament per tal de dur a terme accions que permetin obtenir els resultats esperats sense que siguin necessàries indicacions per part del comandament superior.

Annex 7. Acrònims

AHC: Agència de l'Habitatge de Catalunya
HPO: Habitatge amb protecció oficial
III: Informe intern d'idoneïtat
IRSC: Indicador de renda de suficiència de Catalunya
ITE: Inspecció tècnica d'edificis
LDH: Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge
OAC: Oficina d'atenció al ciutadà
OLH: Oficina local d'habitatge
PCH: Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge
PIH: Punt d'informació d'habitatge
PLH: Pla local d'habitatge
RBE: Renda bàsica d'emancipació
RSHPOC: Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial
SIDH: Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge
XHIS: Xarxa d'habitatges d'inserció social
XMLLS: Xarxa de mediació pel lloguer social
XSLH: Xarxa de serveis locals d'habitatge

Altres publicacions de la sèrie Urbanisme i Habitatge

Eines

- 1 Masoveria urbana. Guia metodològica