



CARTA DE SERVEIS D'HABITATGE

1.- QUI SOM

Organització

Ajuntament Sant Just Desvern
Pl. Verdaguer, 2
08960 Sant Just Desvern
ESP0821900H

Servei

Nom del servei: Habitatge.
Àrea: de Territori, Habitatge i Medi Ambient
Responsabilitat política: regidor/a d'Habitatge
Responsabilitat tècnica: Cap de l'Àrea

2.- ON SOM

Casa de la Vila

- Atenció presencial:
Pl. Verdaguer, 2 - 08960 Sant Just Desvern
[Google maps](#)
- Atenció telefònica (en horari d'atenció presencial):
934 80 48 00
900102658 (telèfon gratuït)
- Correu electrònic i web:
habitatge@santjust.cat
santjust.cat
- Cita prèvia, sol·licitant-la a:
Atenció telefònica
Via web, [aquí](#)
- Seu electrònica:
<https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica>



- Horari:
 - De dilluns a divendres, de 9 a 14h
 - De dilluns a dijous, de 16 a 19h (atenció general de l'OAC)
 - Aquests horaris poden patir modificacions per Nadal, per Setmana Santa, a l'estiu i per situacions excepcionals o d'emergència (consultar horaris [aquí](#))
- Recomanacions:
 - Informe-vos prèviament del tràmit que voleu realitzar.
 - Sol·liciteu cita prèvia (en situacions excepcionals pot ser un requisit imprescindible).
 - Aporteu la documentació completa i els formularis emplenats.
 - No espereu l'últim dia de termini per realitzar la gestió.
 - Feu-nos saber quan el servei rebut no sigui satisfactori.

3.- QUÈ OFERIM

Missió

Promoció, disseny i gestió de polítiques d'habitatge que generin valor social i l'accés a l'habitatge digne. Gestió amb criteris sostenibles del parc públic de sòl i habitatge amb l'empresa Municipal PROMUNSA.

Serveis

Oficina Local de l'Habitatge

- Informació a la ciutadania en matèria relacionada amb l'accés i ajuts a l'habitatge.
- Gestió de programes i línies d'ajuts.
- Gestió i avaluació dels estudis i informes tècnics previs als treballs de rehabilitació d'edificis/habitatges per als quals es sol·liciten ajuts.
- Gestió de sol·licituds d'ajuts i coordinació amb l'Agència de l'habitatge de Catalunya.
- Seguiment social de famílies usuàries d'habitatge públic en coordinació amb els Serveis Socials.



- Informació de la promoció i gestió d'habitatges i altres immobles que formen part del parc públic d'habitatge de Sant Just Desvern, que gestiona:

PROMUNSA, Empresa Municipal de l'Habitatge
Adreça: c. Reial 106 local 6-7, 08960 Sant Just Desvern
Correu electrònic: info@promunsa.cat
Telèfon: 93 470 79 30
web: promunsa.santjust.cat

Tràmits

Tràmits de la ciutadania	Canal
Tramitació de les línies d'ajuts (vigents)	Registre, OAC
Consultes relatives a la gestió d'ajuts per a l'habitatge	Registre, OAC Telefònic Presencial
Comunicació de suggeriments, queixes i incidències	Seu Electrònica, aquí

*Tots aquests tràmits no comporten pagament de taxes ni preu públic.

4.- A QUI ENS ADRECEM

A la ciutadania en general.

5.- COMPROMISOS I INDICADORS ASSOCIATS

- Gestionar les consultes rebudes a través del Registre Municipal, relatives a la gestió d'ajuts per a l'habitatge, en un termini màxim de 30 dies, en el 95% dels casos.
- Respondre a les queixes i /o suggeriments en matèria d'habitatge públic, formulades a través del canal de suggeriments/incidències i queixes de la seu electrònica, en un termini màxim de 10 dies, en el 95% dels casos.



6.- MESURES D'ESMENA

La persona que detecti un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, pot interposar una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals descrits. Un cop rebuda se seguirà el procediment de "Tractament de queixes i suggeriments". A més a més, es comunicarà a la persona les causes de l'incompliment i les mesures adoptades.

Canals per l'exercici del dret a la presentació de queixes, consultes i suggeriments:

- Seu electrònica: <https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica>
- Registre municipal, [aquí](#)

Es donarà resposta en els terminis màxim de 10 dies.

La presentació de queixes i suggeriments no condiciona que la persona exerceixi accions o drets d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment.

7.-PERIODICITAT D'INFORMACIÓ PÚBLICA DEL SEGUIMENT

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos aprovats en aquesta carta, anualment es publicaran al web de l'Ajuntament, [aquí](#), els resultats dels indicadors, en el termini màxim d'un mes a comptar des de la finalització de l'any.

8.- DRETS I DEURES

Drets

- Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció dels drets i interessos i en el compliment dels deures i obligacions.



- A poder escollir, d'entre els mitjans disponibles en cada moment, per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació. Els mitjans poden ser presencials, telefònics i electrònics.
- Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de l'Ajuntament o dels quals en pugui disposar.
- Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què son persones interessades.
- Dret d'accés a la informació pública.

Deures

- Complir les normes municipals i, en particular, els deures i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.



- Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

9.- FORMA DE PARTICIPACIÓ

Les formes de participació en el desenvolupament i revisió d'aquesta Carta són:

- Contestant les enquestes de satisfacció.
- Formulant suggeriments per a qualsevol dels canals previstos.
- Presentant queixes quan es consideri que s'ha produït un incompliment.
- Informant dels errors que es detectin a la informació que hi ha a disposició de la ciutadania.

10.- APROVACIÓ I VIGÈNCIA DE LA CARTA

Aquesta carta ha estat aprovada per Decret. Número 2462/2022 de 23/08/2022

S'estableix un termini de vigència de dos anys a comptar des de la data d'entrada en vigor.