



Ajuntament de
Mollet del Vallès

NÚM. EXPEDIENT

RA012021001231/X2021004971

TÍTOL EXPEDIENT

Aprovació de la Carta de Serveis de l'Oficina Local d'Habitatge

DILIGÈNCIA:

**Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2021004971
de 25/03/2021**

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: 16ce5026-1485-47e1-8e00-00f3b2ab191a



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Carta de serveis

Oficina Local d'Habitatge

Versió 1.0
Març 2021

OFICINA LOCAL D'HABITATGE
ÀREA DE DRETS SOCIALS
AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

Definició del servei	
Nom del servei	Oficina Local d'Habitatge
Descripció	<p>L'Oficina Local d'Habitatge (OLH) ofereix tota la informació disponible sobre habitatge així com la prestació de tots els serveis relacionats.</p> <p>Som un equip de professionals que treballem per atendre, informar i gestionar els serveis relacionats amb l'habitatge.</p>
Persones destinatàries	Ciudadania i entitats
Línies de servei*	<ul style="list-style-type: none"> • Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge. • Facilitem la presentació de sol·licituds i documents adreçat a l'OLH i emetem justificants de registre i còpies autèntiques. • Trasllat de la documentació als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC). • Assessorament, gestió i tramitació de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges. • Gestió d'ajuts al lloguer just per al pagament de l'habitatge. • Gestió de prestacions econòmiques d'urgència especial. • Gestió d'ajuts municipals per al pagament del lloguer col·lectiu joves. • Assessorament i gestió de les inscripcions i renovacions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial. • Informació, assessorament i intermediació entre propietaris grans tenidors i persones amb problemes per mantenir el seu habitatge habitual. • Gestió de la Borsa de Mediació al Lloguer Social i el programa Reallotgem, per promoure el lloguer d'habitatges particulars a preus assequibles. • Gestió de la subvenció de l'IBI per habitatges en lloguer social.
Cost per a l'usuari	El servei és gratuït.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Horari Horari del servei: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores</p> <p>Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 13 hores segons necessitats del servei.</p> <p>Presencialment Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00 649 61 19 24 659 30 39 45 676 10 17 42</p> <p>Correu electrònic: bhabitatge@molletvalles.cat</p> <p>Telemàticament: https://seuelectronica.molletvalles.cat</p>

Equip tècnic	Auxiliars Administratives Tècnica Auxiliar Administrativa Cap de la Unitat Tècnica Cap Servei
Unitat responsable	Oficina Local d'Habitatge
Regidoria responsable	Regidoria d'Habitatge

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

1. Ser atès i assessorat de manera presencial, telemàtica i telefònica dins l'horari d'atenció i rebre un tracte personalitzat, comprensiu i amable.
2. Conèixer la identitat del personal de l'OLH responsable de la tramitació dels seus assumptes i dels informadors.
3. Obtenir informacions clares, certes i completes.
4. Dret a la protecció i correcte tractament de les dades personals i al manteniment de la confidencialitat de les consultes realitzades.
5. Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis de l'OLH i que aquests siguin de qualitat.
6. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
7. Obtenir justificants de registre i còpies autèntiques de documents administratius públics.
8. Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que el ciutadà tingui un interès legítim.
9. Gaudir d'unes bones condicions de comoditat i confort a l'espai de l'OLH.
10. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis de l'OLH.
11. Ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei de l'OLH.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis de l'OLH.
2. Respectar els horaris del servei i terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
4. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
5. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.

6. Respectar la dignitat personal i professional del personal de l'OLH.
7. Aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
8. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a qualsevol tràmit de l'OLH.
9. Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'OLH.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'OLH posa a disposició de les persones usuàries un sistema de valoració presencial de la satisfacció amb l'atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès, en l'horari establert de l'OLH.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

bhabitatge@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut. 2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria. 3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals. 4. Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals. 5. Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%. 6. Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.
--------------------------------	---

Avaluació del grau de compliment

Anualment, l'OLH publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat

Vigència i revisió de la Carta

Aquesta Carta ha estat aprovada en la resolució del regidor coordinador de l'Àrea de Modernització i Qualitat de serveis de data 25 de març de 2021 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a. Edició: març de 2021

Compromisos de qualitat

Carta de serveis

Oficina Local d'Habitatge

Versió 1.0

Març 2021

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals.
	4. Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals.
Qualitat	5. Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%.
	6. Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.

Indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 4 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OLH
Garantir que el temps entre la data d'assignació i la data de concertació de cita prèvia no superi els 10 dies naturals.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Garantir que el temps de resposta en les queixes relacionades amb el servei de l'OLH no superi els 10 dies naturals.	Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei de l'OLH
Garantir que l'ús del canal telemàtic en els tràmits de l'OLH augmenti anualment una mitjana del 5%.	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.
Garantir que la informació de l'OLH estigui actualitzada en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	4
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran mensualment per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció al públic, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)</p>

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OLH

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OLH.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat de l'OLH no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	=<50%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el percentatge del compromís adquirit es durà a terme un estudi específic per tal d'identificar quines disconformitats es produeixen en l'espai i la seva comoditat d'acord amb l'opinió de les persones usuàries.</p> <p>En funció del resultat d'aquesta anàlisi s'aplicaran les mesures adients (insonorització de l'espai, canvi de mobiliari, disposició de les taules, estudi de noves ubicacions, etc.)</p>

Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data en que s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol} \cdot \text{licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	<10
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran mensualment, l'evolució dels temps en què es triga a donar cita per tal d'identificar les causes que poden explicar el retard (freqüències, disponibilitat d'efectius, etc.)</p> <p>Un cop identificades les causes es dissenyaran solucions a mida, les quals seran comunicades (foment dels tràmits telemàtics, millora de processos interns, etc.)</p>

Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada-sortida
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	<10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió de les queixes i suggeriments.

Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal.</p> <p>Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals.</p>
Font	Registre d'entrada-Seu electrònica
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{tràmits any 1} - \text{tràmits any 0}}{\text{tràmits any 0}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	=>5%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran mensualment, per conèixer quins motius poden explicar el resultat (fallades generalitzades del sistema, col·lapse, etc.)</p> <p>Un cop identificats els motius es dissenyaran solucions a mida i seran comunicades (campanyes per incentivar la tramitació electrònica, foment de la tramitació electrònica per part del personal de l'OLH, etc.).</p>

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei de l'OLH.
Font	Excel de no conformitats
Fórmula de càlcul	\sum <i>incidències rebudes</i>
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Pérez
Persona responsable del seguiment	Lola Gallego
Valor esperat	0
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que algun ciutadà comunicui a l'OLH una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des de la mateixa OLH es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la queixa. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per esmenar l'incompliment.