

Descripció

El Servei d'Habitatge de Montornès del Vallès vehicula els seus serveis a través de l'Oficina Comarcal d'Habitatge, des de la qual es realitzen funcions d'informació i atenció ciutadana en relació amb totes les matèries relacionades amb l'habitatge.







Destinataris Ciutadania.

Línies del servei

- » Tramitació d'ajuts i assessorament tècnic per a la rehabilitació d'edificis i habitatges.
- » Informació i suport per a la inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial.
- » Gestió de la Borsa de lloguer municipal.
- » Suport al registre de les sol·licituds de prestacions per al pagament del lloguer.
- » Gestió del parc d'habitatges de titularitat municipal (adquisició i reforma).
- » Tramitació del procediment d'adjudicació dels habitatges de titularitat municipal.
- » Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.
- » Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús.
- » Assessorar tècnica i jurídicament els propietaris d'habitatges buits o en mal estat.
- » Oferir altres models d'accés a l'habitatge: masoveria urbana, cessió d'ús o cooperativa.

Cost per a l'usuari Tots els tràmits són gratuïts.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	Telefònic	93 572 11 70
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

El servei es presta amb cita prèvia.

Horari d'atenció: OAC de Montornès Centre (c. de Sant Isidre, 11-13),
dimarts de 9 a 14 h.

OAC de Montornès Nord (C. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2),
dimecres de 9 a 14 h.

Equip tècnic	Tècnic d'Habitatge (a temps parcial recurs tècnic CCVO) Arquitecta tècnica
Departament responsable	Habitatge
Àrea responsable	Àrea de Territori

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Habitatge.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Donar resposta al 80% de les consultes i suggeriments, quan la petició sigui responsabilitat del servei, en un termini no superior a 30 dies.

Indicadors

Termini mig de resposta a les consultes formulades.

Compromisos

Donar resposta en el termini màxim de 7 dies hàbils a les consultes relacionades amb aspectes jurídics.

Realització d'una primera visita en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges de titularitat municipal.

Indicadors

Termini mig de resposta a les consultes formulades.

Termini mig de realització de primera visita.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Habitatge de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022