

## *Comissió de Govern – Acords*

### **CARTA DE SERVEIS d'Habitatge, aprovada per la Comissió de Govern de 27 d'abril de 2023.**

La Comissió de Govern en sessió celebrada el 27 d'abril de 2023, adoptà el següent acord:

(11/2023) Aprovar, de conformitat amb els articles 9.1.j) i 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la Carta de Serveis d'Habitatge; publicar-la al Butlletí Oficial de la Província, a la Gasetta Municipal i al Portal de transparència del web de l'Ajuntament de Barcelona; deixar sense efecte la Carta de Serveis d'Habitatge aprovada per la Comissió de Govern de data 15 de desembre de 2016.

#### INDEX

Missió

Dades de contacte

Compromisos de qualitat

Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments

Serveis

Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge

Gestió d'ajuts associats a l'habitatge

Accés a l'habitatge amb protecció oficial i social a Barcelona

Ampliació del parc públic d'habitatge

Gestió de la relació contractual amb els usuaris i les comunitats de veïns del parc públic

Gestió d'edificis i habitatges del parc públic

Programes de mobilització d'habitatges del parc privat de Barcelona

Protecció de la legalitat en matèria d'habitatge

Annexos

Centres prestadors

Seguiment d'indicadors i objectius de gestió

La Carta de serveis d'**Habitatge** està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix i desenvolupa **habitatge** i l'apropa a l'Administració pública:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de la ciutadania en l'organització. Un dels punts cabdals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

## MISSIÓ

Des de l'Ajuntament de Barcelona treballem intensament per implementar una estratègia en polítiques d'habitatge que prioritzin no tan sols l'atenció de l'emergència residencial, sinó la prevenció d'aquesta emergència de manera transversal i innovadora per tal d'afrontar el futur del dret a l'habitatge a la ciutat. Per això, es treballa des d'una perspectiva de 360 graus per incorporar totes les solucions possibles; des de la promoció de nous pisos de lloguer social i assequible, la incorporació d'habitatges privats al parc de lloguer fins a la rehabilitació socialment proactiva i ecològicament eficient, i la promoció de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge, també la producció innovadora d'habitatge més eficient i sostenible, així com l'atenció, l'acompanyament i els ajuts a les persones que no poden fer front al pagament dels seus habitatges. A més, facilita la mediació i la informació com a eina principal per garantir unes regles del joc per a tothom. Tot plegat en el marc del Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2025.

## ADREÇA

C. Dr. Aiguader, 36. 08003 Barcelona  
Vegeu ubicació [aquí](#)

## TELÈFON

010

## WEB

<http://habitatge.barcelona/ca>

## ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'atenció al públic es fa mitjançant la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

## COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 59, D20, V15, 45, V27, 136
- ✓ Metro: L4-Barceloneta
- ✓ Altres: Estació de França: R2 Sud

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Dimensionar mitjançant el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, els serveis de les oficines de l'Habitatge de la ciutat, per actuar de manera més proactiva i preventiva per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual, tant amb recursos humans com amb prestacions.
- ✓ Consolidar i ampliar el Servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) a la resta de la ciutat.
- ✓ Potenciar els processos d'adjudicació d'habitatge per als col·lectius més vulnerables, destinar-hi un nombre més gran d'habitatges, modificar les bases i revisar els criteris de barem per tal d'agilitzar el procediment.
- ✓ Aplicar el nou reglament per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge.
- ✓ Impulsar la prestació econòmica adreçada a persones amb dificultats per fer front al lloguer del seu habitatge amb l'objectiu que el puguin mantenir.
- ✓ Coordinar la captació d'habitatges entre els diversos programes adreçats a la cerca en el mercat privat per posar-los a disposició dels programes socials d'habitatge.
- ✓ Estudiar amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la simplificació de les línies d'ajuts al pagament de l'habitatge existents, i d'aquesta manera possibilitar una millor gestió que permeti establir un model d'ajuts unificat en el marc del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Mantenir els ajuts a la rehabilitació, adreçats a millorar l'accessibilitat i l'estalvi energètic dels habitatges i la introducció d'ajuts per a la rehabilitació dels interiors d'habitatges, per afavorir-ne la rehabilitació en aquelles unitats de convivència amb uns ingressos familiars per sota de 2,5 vegades l'IRSC.
- ✓ Ampliar els supòsits d'ajuts de cohesió social a totes les actuacions de rehabilitació subvencionables, en lloc d'aplicar-los únicament a obres de patologies estructurals i d'instal·lació d'ascensors.
- ✓ Prevenir l'exclusió residencial i evitar els desnonaments, mitjançant la Unitat Contra l'Exclusió Residencial (UCER), com a instrument d'intervenció i mediació en situacions de pèrdua d'habitatge, ocupacions d'habitatges públics, i amb la capacitat de dur a terme actuacions disciplinàries.

## INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Per tal de fer més eficaç i satisfactòria la relació amb les persones usuàries dels nostres serveis, treballem amb indicadors i objectius de gestió. Això serveix per recopilar informació de l'activitat duta a terme en sentit quantitatiu (nombre d'atencions fetes, sol·licituds rebudes, accions relacionals efectuades, volums econòmics dels ajuts, etc.), mentre que els objectius de gestió se centren en les mesures d'efectivitat operativa, com ara els temps de resposta, les enquestes de satisfacció, qualitat i/o coneixement, els acompliments de terminis, entre d'altres.

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### PARTICIPACIÓ

**Procediment:**

Es fa mitjançant el Consell de l'Habitatge Social de Barcelona, del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. El Consell s'organitza en un plenari i una comissió permanent. El primer està format per més d'una seixantena de membres en representació de la Generalitat i l'Ajuntament, dels grups polítics municipals, d'organismes i empreses públiques relacionades amb la planificació i construcció d'habitatges, dels consells sectorials de participació municipals, de les entitats socials sense ànim de lucre, d'associacions i entitats de suport social per a l'accés a l'habitatge, dels ens cooperativistes, del moviment veïnal, dels sindicats, de fundacions socials, de les universitats, dels col·legis i associacions professionals, entre altres.

**Canals:**

La participació ciutadana es fa mitjançant les entitats socials, sense ànim de lucre, associacions de veïns i altres entitats representants de la societat que són membres del Consell. Podeu trobar el detall d'aquests membres en aquest [enllaç](#).

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

**Procediment:**

1. Entrada: per registre (telemàtic o presencial). Amb acreditació d'identitat i control de terminis.
2. Derivació telemàtica a l'àmbit que correspon.
3. Si cal, demanar aclariments a la sol·licitud, notificar la pròrroga de terminis o a tercers afectats.
4. Elevar una proposta de resolució / resposta.
5. Comunicar-ho a la persona sol·licitant via canal de comunicació que hagi facilitat.

**Canals:**

- ✓ **Telemàtic:**  
<http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/serveisIris.do?i=c&tema=6&element=228&consulta=1&directo=0&tescolta=1&paraules=habitatge>
- ✓ **Telefònic:** al 010
- ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ **Presencial:** [A les oficines OAC](#).

### TEMPS DE RESPOSTA

Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

## SERVEIS

Els Serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona se centren en la gestió de l'habitatge amb protecció oficial, social i en borsa de lloguer pròpia, els ajuts en conceptes de disponibilitat i millora de l'habitatge habitual i l'orientació a la ciutadania en matèria d'habitatge.

- ✓ **Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge**
- ✓ **Gestió d'ajuts associats a l'habitatge**
- ✓ **Accés a l'habitatge amb protecció oficial i social a Barcelona**
- ✓ **Ampliació del parc públic d'habitatge**
- ✓ **Gestió de la relació contractual amb els usuaris i les comunitats de veïns del parc públic**
- ✓ **Gestió d'edificis i habitatges del parc públic**
- ✓ **Programes de mobilització d'habitatges del parc privat de Barcelona**
- ✓ **Protecció de la legalitat en matèria d'habitatge**

## SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN MATÈRIA D'HABITATGE

### DESCRIPCIÓ

Servei d'informació, assessorament i mediació de les relacions dels usuaris i usuàries del parc privat de Barcelona.

Aquest servei facilita informació, orientació, mediació i atenció personalitzada sobre els diferents aspectes vinculats a l'habitatge a la ciutat de Barcelona.

En funció de la situació personal, el servei es deriva cap a una mediació, un assessorament legal o una atenció personalitzada en situació de pèrdua imminent d'habitatge.

### UTILITAT

El servei dona informació, facilita la tramitació d'ajuts i subvencions als usuaris del parc privat d'habitatge i administra i gestiona tots els tràmits i procediments vinculats als contractes d'arrendament dels habitatges.

A més, possibilita la permanència a l'habitatge i evita els desnonaments o, en casos inevitables, acompanya en el procés a les unitats de convivència.

### GARANTIA

La pròpia del procediment administratiu. Transparència i homogeneïtat en l'aplicació de criteris a l'hora de gestionar i tramitar els expedients, així com fer la proposta de resolució d'aquests.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Dret a un habitatge digne.
- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals.
- ✓ Dret i garanties pròpies del procediment administratiu.
- ✓ Deure de comunicar qualsevol canvi de les dades presentades.
- ✓ Deure de facilitar informació, documentada i veraç, necessària.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Demanda d'informació / tramitació a la Xarxa d'Oficines
2. Procediment en funció de la tramitació i modalitat de servei
3. Lliurament de documentació sobre la tramitació.
  - 3.1. En cas d'informació no hi ha comprovant.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Assolir un termini d'espera per l'assessorament legal de màxim 30 dies.
- ✓ Atendre el 50% dels usuaris de les oficines d'habitatge en un temps d'espera inferior a 15 minuts.

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

### Descripció

Mitjançant aquesta modalitat, un equip tècnic especialitzat s'encarrega d'oferir atenció personalitzada a les persones usuàries en matèria d'habitatge.

L'equip tècnic té per objectiu informar, tramitar, acompanyar i oferir serveis d'assessorament i mediació. El catàleg de serveis principals consisteix en el següent:

- Informació i tramitació d'ajuts per a la rehabilitació
- Informació i inscripcions a l'habitatge protegit i social
- Informació i tramitació d'ajuts al lloguer i borses d'habitatges
- Altres serveis per garantir l'ús digne de l'habitatge.

### Ofereix

**Atenció personal.** Assessorament, informació i tramitació dels serveis corresponents.

**Documentació.** En cas d'entrega de sol·licituds, es lliura un document de registre d'entrada de la documentació.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

### Centres prestadors

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

### Canals de petició

- ✓ Presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

### Canals de gestió

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

### Canals de recepció

- 
- ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Atendre el 50% de les persones usuàries en un temps mitjà d'espera inferior a 15 minuts.

## **MODALITAT 2: ASSESSORAMENT LEGAL**

### **Descripció**

Modalitat d'assessorament jurídic gratuït i personalitzat adreçat a la ciutadania per atendre consultes en matèria d'habitatge, principalment sobre normativa d'arrendaments urbans, propietat horitzontal i compravenda d'habitatges. Aquest servei, si escau, proposa a les persones afectades l'inici de procediments d'intermediació entre les parts —propietàries i llogateres— per a la resolució acordada de problemàtiques vinculades a l'habitatge, articulant les mesures i els instruments que es disposin (ajuts al pagament de lloguer, programa de mediació de la Borsa d'Habitatges de Lloguer, etc.) per afavorir acords que permetin, sempre que sigui possible, mantenir l'habitatge habitual.

### **Ofereix**

**Atenció.** Assessorament jurídic adaptat a les necessitats de cada persona usuària.

**Document.** En cas d'arribar a un acord de mediació, document tutelat per l'advocat/ada de les oficines de l'habitatge.

### **Cost i forma de pagament**

Gratuït.

### **Centres prestadors**

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

### **Canals de petició**

- ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

### **Canals de gestió**

- ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ **Telefònic:** Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Telemàtic:** A l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

### **Canals de recepció**



- 
- ✓ **Atenció presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

### **Objectiu de gestió**

- 
- ✓ Donar atenció al 100% de casos abans de 30 dies.

## **MODALITAT 3: MEDIACIÓ**

### **Descripció**

La modalitat de mediació s'encarrega de donar suport a determinades situacions en què l'IMHAB pot mitjançar entre les parts implicades per aconseguir arribar a acords que evitin la pèrdua de l'habitatge dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona i/o que puguin millorar les seves condicions.

Aquestes mediacions són:

- ✓ D'edificis sencers, entre els diferents veïns i propietaris en situacions d'especial complexitat.
- ✓ De lloguers: en casos de dificultat econòmica o finalitzacions de contractes en què el llogater o llogatera s'exposa a un possible desnonament.
- ✓ D'hipotecaris: en casos de dificultat econòmica per part del propietari o propietària per poder satisfer la quota hipotecària.
- ✓ D'assetjament immobiliari i altres problemàtiques: en casos de problemàtiques en matèria de disciplina en l'habitatge (assetjament, manca de conservació, infrahabitatge, actuació discriminatòria, pisos buits) amb la finalitat de revertir la situació.

### **Ofereix**

Informació i assessorament jurídic especialitzat. Mediació entre les parts. Atenció i anàlisi de casos en temàtica d'habitatge (manca de conservació, habitatges buits...).

### **Cost i forma de pagament**

Gratuït.

### **Centres prestadors**

- 
- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

### **Canals de petició**

- 
- ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

### **Canals de gestió**

- 
- ✓ **Presencial:** A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
  - ✓ **Telefònic:** Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
  - ✓ **Telemàtic:** A l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

## **Canals de recepció**

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Donar atenció al 100% de casos de mediació abans de 30 dies.
- ✓ Obtenir com a mínim un 40% de mediacions favorables respecte als expedients finalitzats.

## **MODALITAT 4: ATENCIÓ EN SITUACIÓ DE PÈRDUA D'HABITATGE I OCUPACIONS**

### **Descripció**

La modalitat d'intervenció i mediació davant de situacions de pèrdua d'habitatge i/o ocupacions intervé en les situacions de risc de pèrdua d'habitatge, fent acompanyament necessari a les unitats de convivència afectades, realitzant funcions d'interlocució i mediació entre les parts, a l'efecte d'intentar impedir la pèrdua d'habitatge i, en cas de no ser possible, minorar-ne els efectes que aquesta pèrdua pot generar.

### **Ofereix**

Acompanyament social i educatiu especialitzat a les unitats de convivència, interlocució i mediació amb les parts, valoració social i elaboració d'informes, verificació de situacions de risc d'exclusió residencial, activació de recursos i estructuració de propostes, atenció en els processos de desnonament judicial.

### **Cost i forma de pagament**

Gratuït.

### **Centres prestadors**

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

### **Canals de petició**

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Telefònic: A través del Servei "Habitatge et truca" (010).
- ✓ Telemàtic: A través de les adreces genèriques de les oficines d'habitatge.

### **Canals de gestió**

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

### **Canals de recepció**

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona i/o al

domicili de la unitat de convivència

- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Donar atenció abans del llançament al 100% dels casos que són comunicats per les diferents vies d'entrades.

## **GESTIÓ D'AJUTS ASSOCIATS A L'HABITATGE**

### **DESCRIPCIÓ**

Consisteix en l'atorgament de diferents ajuts econòmics per a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania de Barcelona. Actualment hi ha dues línies principals d'actuació:

- ✓ Ajuts a la rehabilitació dels edificis i habitatges de la ciutat per millorar la qualitat i funcionalitats (seguretat, accessibilitat, estalvi energètic, conservació i habitabilitat) del parc d'habitatges existents, així com incrementar el parc d'habitatges destinats a lloguer social mitjançant la captació i rehabilitació d'habitatges buits.
- ✓ Ajuts econòmics per al pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries amb la finalitat de mantenir l'habitatge o fins i tot accedir-hi i, d'aquesta manera, evitar l'exclusió residencial.

### **UTILITAT**

En el cas d'ajuts a la rehabilitació, millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat i estalvi energètic dels edificis i habitatges.

En el cas d'ajuts al pagament de lloguer o quotes hipotecàries, possibilitar la permanència a l'habitatge i evitar els desnonaments.

### **GARANTIA**

La pròpia del procediment administratiu. Transparència i homogeneïtat en l'aplicació de criteris a l'hora de gestionar i tramitar els expedients, així com fer la proposta de resolució d'aquests.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

Per als ajuts a la rehabilitació:

- ✓ Publicades les bases generals i les convocatòries específiques en aquesta pàgina: <http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/presentacio-rehabilitacio.html>
- Per als ajuts al pagament de lloguer o quotes hipotecàries:
- ✓ [Prestacions econòmiques derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona](#)
- ✓ [Prestacions econòmiques per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona](#)
- ✓ Prestacions econòmiques d'[especial urgència](#)
- ✓ [Prestacions econòmiques](#) per al pagament del lloguer (lloguer just)
- ✓ [Subvencions per al pagament del lloguer](#)
- ✓ [Subvencions per al pagament del lloguer per a persones grans](#)
- ✓ [Renovació de la prestació complementària per donar continuïtat al pagament del lloguer i la prestació per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge](#)

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Vegeu la normativa reguladora del servei

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

En els ajuts a la rehabilitació, cada ajut té el seu procediment. Vegeu la informació de les convocatòries

a:  
<http://w10.bcn.es/APPS/pauinformador/public/localizador.do?reqCode=muestraBusqueda&set-locale=ca>

En els ajuts al pagament de lloguer o quotes hipotecàries:

1. Sol·licitud de l'ajut.
2. Registre de sol·licitud i introducció d'aplicació informàtica.
3. Requeriment de documentació, si escau.
  - a. Deixar la sol·licitud en CR ("compleix requisits") o NCR ("no compleix requisits").
4. Òrgan de control (auditoria) per a un percentatge d'expedients.
5. Resoldre la sol·licitud (favorablement o desfavorablement).
  - a. Efectuar la tramesa de pagament.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Abonar l'ajut de rehabilitació en 90 dies des de l'acabament d'obres amb l'aportació de documentació.
- ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resolt l'expedient d'ajut al lloguer, en el 30% de les aprovacions.

## MODALITAT 1: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'EDIFICIS I INTERIORS D'HABITATGES

### Descripció

L'IMHAB impulsa la rehabilitació dels edificis i interiors d'habitatges de la ciutat de Barcelona.

En aquest sentit, es publiquen diferents convocatòries de subvencions per a l'execució d'obres de millora. Actualment les línies d'ajuts existents són les següents:

- Ajuts a la rehabilitació dels edificis d'habitatges: accessibilitat, estructura, cobertes, etc.
- Ajuts de cohesió social: per a tots els propietaris que facin obres en el seu edifici i tinguin uns ingressos inferiors a 2,5 IRSC.
- Ajuts per a finques d'alta complexitat.
- Ajuts per a interior d'habitatge:
  - a. Ajuts per a obres a l'interior d'habitatges per incorporar-los a la Borsa de lloguer social de Barcelona.
  - b. Fins a 20.000 € per a millores d'habitabilitat i accessibilitat.
  - c. Altres ajuts per a interior d'habitatge.

Les subvencions i condicions estan indicades en el document de la convocatòria

---

anual.

## **Ofereix**

---

**Economia.** Prestacions i/o subvenció

## **Cost i forma de pagament**

---

Gratuït.

## **Centres prestadors**

---

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

## **Canals de petició**

---

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)
- ✓ Presencial: A [l'Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida.](#)

## **Canals de gestió**

---

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)
- ✓ Presencial: A [l'Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida.](#)
- ✓ Telefònic: Al número que es proporcionarà un cop entregada la sol·licitud.

## **Canals de recepció**

---

- ✓ Telemàtic: Transferència bancària.

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.
- ✓ Pagament en 90 dies des de l'acabament d'obres amb l'aportació de documentació correcta.
- ✓ En finques d'alta complexitat, aconseguir el 50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres amb obres acabades.

## **MODALITAT 2: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS I SUBVENCIONS AL PAGAMENT DEL LLOGUER**

### **Descripció**

---

L'IMHAB gestiona ajuts econòmics per al pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries amb la finalitat de mantenir l'habitatge o fins i tot accedir-hi i, d'aquesta manera, evitar l'exclusió residencial.

Hi ha diverses tipologies d'ajuts segons la situació, els ingressos, l'import del lloguer i la font del pressupost (municipal, autonòmic, estatal).

Actualment les línies d'ajuts existents són les següents:

- ✓ Prestacions econòmiques d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de

Barcelona.

- ✓ Renovació de les prestacions econòmiques per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Prestacions per al pagament del lloguer.
- ✓ Prestacions d'urgència especial per a l'habitatge.
- ✓ Subvencions per al pagament del lloguer.
- ✓ Ajut covid-19.

## **Ofereix**

---

**Economia.** Prestacions i/o subvenció

## **Cost i forma de pagament**

---

Gratuït.

## **Centres prestadors**

---

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

## **Canals de petició**

---

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

## **Canals de gestió**

---

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Correu postal: Per carta certificada amb avís de recepció a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

## **Canals de recepció**

---

- ✓ Telemàtic: Transferència bancària.

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Resoldre i tramitar el 50% de les sol·licituds en el termini màxim de 6 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.
- ✓ Donar resposta al 80% a les queixes presentades abans d'un mes.
- ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resolt l'expedient, en el 30% de les aprovacions.

## ACCÉS A L'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL I SOCIAL A BARCELONA

### DESCRIPCIÓ

Mitjançant el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB), la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual i la cessió d'habitatges per entitats socials, es facilita l'accés a l'habitatge a aquelles persones o unitats de convivència de Barcelona que tinguin dificultats per accedir a un habitatge del mercat privat, prioritzant la demanda més necessitada i garantint la màxima informació, homogeneïtat de criteris i transparència en el procés.

### UTILITAT

- ✓ Proporcionar informació a les persones usuàries sobre el parc d'habitatges protegits i socials.
- ✓ Facilitar la transparència en la gestió.
- ✓ Constituir la base per a l'adjudicació dels habitatges de lloguer amb protecció oficial i d'aquells d'altres tipologies que d'acord amb al promotor adjudiqui el Consorci al municipi.

En els habitatges gestionats per l'IMHAB el procés arriba fins al lliurament de l'habitatge.

### GARANTIA

La pròpia del procediment administratiu.

Transparència i homogeneïtat en l'aplicació de criteris a l'hora de registrar sol·licitants i efectuar els procediments d'adjudicacions d'habitatge, d'acord amb el Reglament del RSHPOB, el reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per a emergència social per pèrdua d'habitatge i el Pla d'habitatge vigent.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Reglament del RSHPOB](#)
- ✓ [Reglament de la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual](#)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

- ✓ Dret a la inscripció i a la participació en procediments d'adjudicació d'acord amb el que estableix el [Reglament del RSHPOB](#) i/o el [Reglament de la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual](#)
- ✓ Dret a la participació en procediments d'adjudicació d'acord amb el que estableixen les diferents bases dels procediments que es convoquen, el Reglament del RSHPOB i el Pla de l'habitatge de Catalunya vigent.
- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals.
- ✓ Dret i garanties pròpies del procediment administratiu.
- ✓ Les persones o unitats de convivència que resulten adjudicatàries d'un habitatge del Fons de lloguer social signen un acord social, en el qual

s'estableixen els deures que han d'assumir les persones adjudicatàries per gaudir de l'ajut o carència que puguin rebre per atendre el pagament del lloguer.

- ✓ Deure d'acreditar fefaentment les dades recollides en la sol·licitud.
- ✓ Deure de comunicar qualsevol canvi de les dades presentades.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

### Inscripció, modificació de dades i renovació d'inscripció en el Registre:

1. Sol·licitud mitjançant: internet, 010, presencialment a les oficines de l'habitatge.
2. Registrar administrativament la sol·licitud.
3. Validació de requisits per inscriure, actualitzar o renovar una sol·licitud.
4. Esmenes de defectes en la presentació de la sol·licitud, si escau.
5. Resolució de la sol·licitud presentada.
6. Notificació de la resolució administrativa.
7. Arxiu d'expedient.

### Adjudicació dels habitatges:

1. Inici del procediment d'adjudicació per resolució del gerent del Consorci de l'Habitatge amb la publicació de les bases de la convocatòria i la llista provisional de participants.
2. Lliurament de la sol·licitud de participació en la convocatòria per part de la persona sol·licitant (en funció del que estableixin les bases).
3. Període de presentació d'al·legacions a les bases i a les llistes provisionals.
4. Resposta a les al·legacions i resolució del gerent del Consorci d'Habitatge de Barcelona, juntament amb la llista definitiva de participants.
5. Realització del sorteig o barem (en funció del que estableixin les bases).
6. Publicació de les llistes definitives de persones adjudicatàries i llista de reserves (en el cas de sorteig) o publicació de la llista definitiva ordenada segons la puntuació obtinguda, en cas de procés de barem.
7. Citació i atenció personalitzada a les persones seleccionades provisionals, per a la comprovació i verificació dels requisits exigits. I gestió de la llista d'espera.
8. Enviament dels expedients de les persones adjudicatàries als promotors corresponents.
9. Comunicació de titularitat (signatura del contracte de lloguer o propietat) per part del promotor.
10. Baixa del RSHPOB de la persona o unitat de convivència adjudicatària.

### Cessió d'habitatges per a entitats:

1. Comunicació a les entitats de la disponibilitat d'habitatges.
2. Presentació de projectes per part de les entitats.
3. Valoració dels projectes per una comissió tècnica.
4. Aprovació i/o denegació de sol·licituds.  
Signatura de conveni amb l'entitat i seguiment anual del projecte presentat.



## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Resoldre les sol·licituds d'inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció al RSHPOB en un màxim de 30 dies naturals.
- ✓ Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.
- ✓ Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 30% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.
- ✓ Lliurar el 90% dels habitatges destinats a emergències socials gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació i la signatura del contracte.

## MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ EN EL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA

### Descripció

La condició per accedir a un habitatge amb protecció oficial a la ciutat de Barcelona és la inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB).

La inscripció té una validesa d'un any des de la data de la resolució d'inscripció. Les dades han d'estar sempre actualitzades en el registre i caldrà fer les modificacions i renovacions de sol·licitud oportunes.

### Ofereix

**Document.** Justificant administratiu de la presentació del tràmit d'inscripció corresponent i la seva consegüent notificació.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

### Centres prestadors

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

### Canals de petició

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Atenció presencial: OAC (només [Oficina de Sant Miquel](#))(només presol·licitud)
- ✓ Telefònic: Al número 010 (només presol·licitud).
- ✓ Telemàtic: Al web [www.registrehabitatgebcn.cat](http://www.registrehabitatgebcn.cat)(només presol·licitud).
- ✓ Habet ("Habitatge et truca"): Servei amb cita prèvia telefònica d'atenció personalitzada (només suport a la gestió).

### Canals de gestió

- ✓ **Atenció presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ **Correu postal:** En cas de presol·licitud, cal completar la sol·licitud per correu postal a l'adreça del Consorci de l'Habitatge (sobre remissió AP 18001), carrer del Doctor Aiguader, 15, 08003 Barcelona.
- ✓ **Telemàtic:** A l'adreça electrònica de la persona sol·licitant.

### **Canals de recepció**

- ✓ **Correu postal:** A l'adreça d'empadronament de la persona sol·licitant o, en cas contrari, a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals.

## **MODALITAT 2: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PROTEGITS I SOCIALS**

### **Descripció**

Les persones inscrites al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona participaran en els procediments d'adjudicació que es vagin obrint sempre que es compleixin els requisits que estableixin les bases de la convocatòria.

El Registre s'encarrega de la validació i control de l'adjudicació i transmissió d'habitatges amb protecció oficial a la ciutat de Barcelona, tant de les primeres com de les segones transmissions (nova adjudicació d'un habitatge ja adjudicat amb anterioritat).

Aquesta modalitat de servei s'ocupa de la gestió i/o el control del procés d'adjudicació i la validació dels requisits dels sol·licitants participants en el procés d'adjudicació (en funció de l'acord establert amb els diferents promotors públics i privats) fins a la seva notificació a l'adjudicatari i és portada a terme pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona (CHB).

L'adjudicació definitiva i contractació dels habitatges o bé les realitza el promotor privat, o bé l'IMHAB quan es tracta dels habitatges del parc públic que aquest administra i gestiona, o en habitatges on el propietari o gestor delega la gestió del procés.

Així, a través d'aquesta modalitat l'IMHAB ofereix informació i assessorament als adjudicataris dels habitatges del parc públic, que administra i gestiona, sobre totes les qüestions relacionades amb les operacions que es deriven de la contractació dels habitatges que integren el parc d'habitatges, segons es detalla a continuació:

- Condicions del contracte d'arrendament.
- Normes dels habitatges, drets, obligacions, etc.
- Condicions (preu, règim jurídic, etc.) de l'adjudicació per formalitzar el

contracte.

- Recursos i prestacions socials existents per afrontar les seves necessitats.
- Característiques de l'habitatge (ubicació, metres, distribució, serveis), que inclou l'organització de la visita a l'habitatge.

I s'encarrega de tota la gestió administrativa i contractual dels habitatges gestionats del parc públic, derivada del contracte amb l'adjudicatari fins al lliurament de l'habitatge.

## **Ofereix**

---

**Documents.** Lliurament de la resolució individual corresponent del resultat del procediment d'adjudicació.

**Habitatge.** En cas de ser adjudicatari d'una promoció pública gestionada per l'IMHAB, es lliura l'habitatge mitjançant un contracte de cessió (dret de superfície, lloguer o vitalici).

## **Cost i forma de pagament**

---

Gratuït.

## **Centres prestadors**

---

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

## **Canals de petició**

---

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

## **Canals de gestió**

---

- ✓ Atenció presencial: Servei d'atenció de les persones afortunades en els processos d'adjudicació.
- ✓ Telemàtic: Adreça electrònica de la persona sol·licitant.
- ✓ Telefònic: Al telèfon facilitat per la persona sol·licitant.
- ✓ Correu postal: Notificació a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Habet ("Habitatge et truça"): Servei amb cita prèvia telefònica d'atenció personalitzada (només suport a la gestió).

## **Canals de recepció**

---

- ✓ Correu postal: Notificació a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ *Enviar el 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor abans de 3 mesos, en el total de convocatòries d'adjudicació d'habitatges realitzades mitjançant el sistema de sorteig.*

## MODALITAT 3: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER EMERGÈNCIA SOCIAL PER PÈRDUA D'HABITATGE HABITUAL

### Descripció

A través d'aquesta modalitat es dona servei als ciutadans i ciutadanes que es troben en una situació d'emergència i risc d'exclusió residencial, i es posa a la seva disposició els habitatges del Fons de lloguer social, que s'adjudiquen a través de la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona.

Es reben, instrueixen i valoren els expedients dels casos de vulnerabilitat i de pèrdua imminent de l'habitatge que han presentat els ciutadans i es gestiona el procés d'adjudicació dels expedients valorats per la Mesa.

Així mateix, a través d'aquesta modalitat l'IMHAB ofereix informació i assessorament als adjudicataris dels habitatges del parc públic, que administra i gestiona, sobre totes les qüestions relacionades amb les operacions que es deriven del contracte de lloguer dels habitatges que integren el Fons de lloguer social segons es detalla a continuació:

- ✓ Condicions del contracte d'arrendament.
- ✓ Normes dels habitatges, drets, obligacions, etc.
- ✓ Condicions (preu, règim jurídic, etc.) de l'adjudicació per formalitzar el contracte.
- ✓ Recursos i prestacions socials existents per afrontar les seves necessitats.
- ✓ Característiques de l'habitatge (ubicació, metres, distribució, serveis), que inclou l'organització de la visita a l'habitatge.

I s'encarrega de tota la gestió administrativa i contractual derivada del contracte de l'habitatge amb l'adjudicatari/ària.

### Ofereix

**Documents.** Lliurament de la resolució individual corresponent del resultat del procediment d'adjudicació.

**Habitatge:** En últim terme, lliurament d'un habitatge, mitjançant un lloguer social.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

### Centres prestadors

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

### Canals de petició

- ✓ Presencial: Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

## **Canals de gestió**

---

- ✓ **Presencial:** Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** A l'adreça electrònica de la persona sol·licitant.
- ✓ **Telefònic:** Al telèfon facilitat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Habet ("Habitatge et truca"):** Servei amb cita prèvia telefònica d'atenció personalitzada (només suport a la gestió).

## **Canals de recepció**

---

- ✓ **Presencial:** Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
- ✓ **Per correu postal:** A l'adreça d'empadronament o dades de notificació afegides al formulari de sol·licitud.

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 30% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.
- ✓ Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.
- ✓ Lliurar el 90% dels habitatges gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació de l'IMHAB i la signatura del contracte.

## **MODALITAT 4: CESSIÓ D'HABITATGES PER ENTITATS SOCIALS I PROGRAMES MUNICIPALS**

### **Descripció**

---

A través d'aquesta modalitat se cedeixen habitatges a entitats socials o municipals per destinar-los a programes d'inclusió social amb persones que es troben en situació d'exclusió, amb les quals les entitats fan treballs de reinserció. Problemàtiques com, per exemple, les derivades per problemes de salut, en situació de sense llar, diversitat funcional, violència masclista, immigració i asil en situació vulnerable i joves tutelats.

Mitjançant unes convocatòries, les entitats interessades presenten els seus projectes que han de complir els requisits i criteris que se'ls demana en la convocatòria. Es reben, instrueixen i valoren els projectes presentats per les entitats i es fa una proposta d'adjudicació dels habitatges en funció de la disponibilitat.

### **Ofereix**

---

En funció del que estableixi cada convocatòria.

### **Cost i forma de pagament**

---

Gratuït. El preu de cessió es paga mitjançant un rebut mensual.

### **Centres prestadors**

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

### **Canals de petició**

### **Canals de gestió**

- ✓ Telemàtic: Adreça electrònica habilitada per a la tramitació de la convocatòria.

### **Canals de recepció**

- ✓ Telemàtic: Adreça electrònica habilitada per a la tramitació de la convocatòria.

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Fer el seguiment de la vigència dels convenis i els projectes presentats per les entitats socials que tenen habitatges cedits en el 75% dels casos.

## **AMPLIACIÓ DEL PARC PÚBLIC D'HABITATGE**

### **DESCRIPCIÓ**

Des de l'IMHAB es treballa per ampliar el parc públic d'habitatge mitjançant la construcció de promocions d'obra nova i la compra d'habitatges i edificis amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'habitatges disponibles a preus assequibles i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència que compleixin els requisits d'accés als diferents programes, amb seguiment i control per part de l'IMHAB.<sup>1</sup>

### **UTILITAT**

La incorporació d'habitatges al parc públic per poder donar allotjament al màxim nombre de persones sol·licitants i en les millors condicions.

### **GARANTIA**

L'Administració té la competència en matèria d'habitatge.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

Per a la compra d'habitatges i edificis, hi ha la normativa següent:

- ✓ Compra d'habitatges provinents d'execució hipotecària a través del dret de tanteig establert en el Decret 1/2015.

<sup>1</sup> Les promocions delegades no estan comptabilitzades en aquests resums anuals.

- ✓ Compra d'edificis a través del dret de tanteig previst en la modificació del Pla general metropolità del 5/12/2018.
- ✓ Compra d'habitatges de protecció oficial a través del dret de tanteig provinent de la llei de dret de l'habitatge 18/2007.
- ✓ Recompra del dret de superfície d'habitatges de protecció oficial.

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

- ✓ Dret a un habitatge digne.
- ✓ Deure de facilitar informació, documentada i veraç, necessària per valorar la necessitat d'habitatge segons la normativa.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

Obra nova:

1. Preparació de requeriments previs:
  - Estudi de la normativa d'aplicació
  - Elaboració d'estudi geotècnic i topogràfic
2. Elaboració de concurs d'arquitectes (si escau):
  - Preparació de la documentació i dels plecs
  - Revisió d'ofertes, elaboració d'informes de puntuació i adjudicació
3. Redacció d'avantprojecte i projecte bàsic
4. Tramitació ITT i sol·licitud de llicències obra
5. Elaboració de concurs d'aparelladors
  - Preparació de la documentació i dels plecs
  - Revisió d'ofertes, elaboració d'informes de puntuació i adjudicació
6. Projecte executiu
7. Licitació, execució i acta final d'obres
8. Posada en marxa de l'edifici:
  - Alta de subministraments (aigua, gas, electricitat, telecomunicacions)
  - Instal·lacions renovables
  - Certificació energètica
  - Instal·lacions de telecomunicacions
  - Legalització d'aparcament i altres
  - Obtenció de qualificació definitiva

Cessió de sòl:

1. Inici de desenvolupament del projecte

2. Redacció d'informe per sol·licitar sòl i petició
3. Formalització d'acta de cessió
4. Inscripció del sòl al Registre

#### Tanteig i retracte:

1. Recepció de sol·licitud de dret de tanteig
2. Valoració econòmica inicial
3. Visita tècnica a l'habitatge i elaboració d'informe
4. Visita del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics (SPIMH) a l'habitatge i elaboració d'informe social (si l'habitatge està ocupat)
5. Comunicació de l'interès o no per exercir el dret de tanteig

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.
- ✓ Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.

#### MODALITAT 1: PROMOCIONS D'OBRA NOVA

##### *Descripció*

Construcció de promocions d'obra nova des de la redacció dels projectes d'arquitectura de promocions d'habitatges públics fins a la seva total construcció i preparació per al lliurament final de l'habitatge, amb seguiment i control per part de l'IMHAB.<sup>2</sup>

Es construeixen promocions amb diferents qualificacions i adreçades a diferents col·lectius socials. A l'hora de realitzar la construcció de les promocions es tenen en compte les característiques d'aquests col·lectius i l'optimització dels recursos per dissenyar les característiques dels habitatges.

##### *Ofereix*

Habitatges.

##### *Cost i forma de pagament*

-

##### *Centres prestadors*

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

<sup>2</sup> Les promocions delegades no estan comptabilitzades en aquests resums anuals.



## Canals de petició

---

-

## Canals de gestió

---

-

## Canals de recepció

---

-

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.

## MODALITAT 2: ADQUISICIÓ D'HABITATGES I EDIFICIS

### Descripció

---

Ampliació del parc públic d'habitatge de protecció oficial mitjançant la compra d'habitatges a través dels diferents instruments previstos en la legislació vigent:

- ✓ Compra d'habitatges provinents d'execució hipotecària a través del dret de tanteig establert en el Decret 1/2015.
- ✓ Compra d'edificis a través del dret de tanteig previst en la modificació del Pla general metropolità del 5/12/2018.
- ✓ Compra d'habitatges de protecció oficial a través del dret de tanteig provinent de la Llei de dret de l'habitatge 18/2007.

### Ofereix

---

**Adquisició de l'habitatge.** Adquisició de l'habitatge per incloure'l al parc públic d'habitatges.

### Cost i forma de pagament

---

0 euros

### Centres prestadors

---

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

### Canals de petició

---

- ✓ Presencial: Per registrar, a qualsevol oficina de registre.
- ✓ Correu postal: A l'atenció del Departament de Patrimoni de l'IMHAB. Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

## **Canals de gestió**

- ✓ **Presencial:** Per registrar, a qualsevol oficina de registre.
- ✓ **Presencial:** A les oficines del Departament de Patrimoni de l'IMHAB. Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ **Correu postal:** A l'atenció del Departament de Patrimoni de l'IMHAB. Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

## **Canals de recepció**

- ✓ **Presencial:** A les oficines de Patrimoni de l'IMHAB. Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ **Correu postal:** Notificació a l'adreça indicada per la persona sol·licitant.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.

## **GESTIÓ DE LA RELACIÓ CONTRACTUAL AMB ELS USUARIS I LES COMUNITATS DE VEÏNS DEL PARC PÚBLIC**

### **DESCRIPCIÓ**

Administració i gestió de la relació contractual amb les persones usuàries dels habitatges que integren el parc públic de lloguer de l'IMHAB.

Aquest servei facilita informació, orientació i atenció personalitzada sobre els diferents aspectes vinculats al contracte d'arrendament dels habitatges de l'IMHAB, així com sobre les condicions d'ús.

Gestiona integralment la relació contractual vinculada a l'arrendament i executa tràmits i accions necessaris en funció de les situacions detectades o peticions vinculades a la relació contractual amb les persones usuàries:

- ✓ Gestió de les subrogacions per defunció del titular, sempre que es donin les circumstàncies i condicions que preveu la normativa vigent d'aplicació.
- ✓ Gestió de les renovacions contractuals quan es donin les circumstàncies i condicions que preveu la normativa vigent.
- ✓ Gestió de les regularitzacions de les persones ocupants dels habitatges quan es donin les circumstàncies i condicions que preveu la normativa vigent.
- ✓ Canvi d'habitatge als inquilins i inquilines del parc públic de l'IMHAB orientat a solucionar situacions sobrevingudes que afecten l'accessibilitat a l'habitatge, a l'augment de la unitat familiar o altres circumstàncies socials que apareguin justificades, sempre que es donin les condicions que preveu la normativa vigent i l'IMHAB disposi d'habitatges vacants per oferir.

Atenció i seguiment en cas de conflicte, vulnerabilitat o dificultats del pagament de la renda de lloguer dels habitatges per afavorir la normalització de les situacions o derivar-les a recursos o ajuts públics:

- ✓ Avaluació, gestió i atorgament de reduccions del lloguer sempre que es donin les circumstàncies i condicions que preveu la normativa vigent en el moment de la sol·licitud.
- ✓ Acollida i acompanyament a les persones adjudicatàries dels habitatges en situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda per fomentar la seva integració en la comunitat i contribuir a la millora de la convivència en el si de les comunitats d'habitatge i prevenir possibles conflictes.
- ✓ Proporciona serveis de mediació en cas de conflicte.

Inspecciona i controla que els habitatges del parc públic de lloguer es destinen als usos i funcions que estableix la normativa vigent.

## UTILITAT

---

El servei dona informació, facilita la tramitació a les persones usuàries del parc públic d'habitatge i administra i gestiona tots els tràmits i procediments vinculats als contractes d'arrendament dels habitatges. I s'encarrega de l'atenció, seguiment i acompanyament a les persones usuàries, així com del control de l'acompliment de les condicions contractuals.

## GARANTIA

---

L'Administració té la competència en matèria d'habitatge.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

## DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Dret a un habitatge digne.
- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals.
- ✓ Dret i garanties pròpies del procediment administratiu.
- ✓ Les persones o unitats de convivència que resulten adjudicatàries d'un habitatge del Fons de lloguer social signen un acord social, en el qual s'estableixen els deures que han d'assumir les persones adjudicatàries per gaudir de l'ajut o carència que puguin rebre per atendre el pagament del lloguer.
- ✓ Deure de comunicar qualsevol canvi de les dades presentades.
- ✓ Deure de facilitar informació, documentada i veraç, necessària.
- ✓ Deure de fer un bon ús de l'habitatge i destinar-lo a residència habitual i permanent.
- ✓ Deure de contribuir a la bona convivència veïnal.
- ✓ Deure d'atendre el pagament dels rebuts de lloguer.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda d'informació / tramitació.
2. Procediment en funció de la tramitació i modalitat de servei.
3. Lliurament de documentació sobre la tramitació.
  - 3.1. En cas d'informació no hi ha comprovant.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 15 minuts.
- ✓ Atendre el 75% de les regularitzacions en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 75% de les peticions de canvis d'habitatges en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Intervenir en les peticions rebudes pel SPIMH com a màxim en els 3 dies posteriors a la recepció.

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA D'HABITATGES DE GESTIÓ MUNICIPAL

### Descripció

Aquesta modalitat de servei dona resposta, principalment, a les necessitats dels usuaris i usuàries del parc públic d'habitatge de l'IMHAB en matèria d'informació i assessorament sobre els requisits per fer les diferents tramitacions amb l'IMHAB. Gestiona i/o vehicula els tràmits vinculats a la gestió contractual dels immobles, les reduccions de lloguer, així com la gestió de les incidències de manteniment dels habitatges de lloguer no imputables als usuaris.

### Ofereix

**Documentació** En cas de tràmits, hi ha un document acreditatiu del tràmit realitzat. Si és informatiu, no hi ha lliurable obligatori.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

### Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

### Canals de petició

- ✓ **Telefònic:** Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 915 404 i 932 915 424.
- ✓ **Presencial:** Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ **Telemàtic:** A l'adreça electrònica: [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat)
- ✓ **Telemàtic:** A l'àrea d'usuaris del portal web.

## **Canals de gestió**

- ✓ **Telefònic:** Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 915 404 i 932 915 424, i al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Presencial:** Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ **Telemàtic:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic>
- ✓ **Telemàtic:** A l'àrea d'usuaris del portal web.

## **Canals de recepció**

- ✓ **Telefònic:** Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 915 404 i 932 915 424, i al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Presencial:** Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ **Telemàtic:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/registre-electronic>
- ✓ **Telemàtic:** A l'àrea d'usuaris del portal web.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 15 minuts.

## **MODALITAT 2: GESTIÓ DE LA RELACIÓ CONTRACTUAL**

### **Descripció**

Aquesta modalitat de servei dona resposta a les necessitats d'informació i assessorament de les persones usuàries sobre totes les qüestions relacionades amb les operacions que es deriven del contracte de lloguer dels habitatges que integren el parc públic d'habitatge de l'IMHAB.

- ✓ Condicions del contracte d'arrendament.
  - ✓ Normes dels habitatges de lloguer, drets, obligacions, preu, etc.
  - ✓ Característiques de l'habitatge (ubicació, metres, distribució, serveis).
- També s'ocupa de fer tota la gestió administrativa derivada dels contractes d'arrendament dels habitatges:
- ✓ Tramitació de fiances i presentació davant l'Incasòl.
  - ✓ Gestió del contracte de lloguer.
  - ✓ Gestió i cobrament dels rebuts de lloguer a través de Serveis Econòmics de l'IMHAB.
  - ✓ Estudi, valoració, tramitació i gestió de les renovacions i pròrrogues dels contractes.
  - ✓ Estudi, valoració, tramitació i gestió de les peticions de subrogació de contracte derivades de casos de defunció del titular.
  - ✓ Estudi, valoració, tramitació i gestió de les regularitzacions contractuals.
  - ✓ Estudi, valoració, tramitació i gestió de les peticions de canvi d'habitatge.

## Ofereix

---

**Documentació** En cas de tràmits, hi ha un document acreditatiu del tràmit realitzat.

## Cost i forma de pagament

---

Gratuït.

## Centres prestadors

---

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

## Canals de petició

---

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 918 500.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica: [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat)
- ✓ Telemàtic: A l'àrea d'usuaris del portal web.

## Canals de gestió

---

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 918 500, i al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica: [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat) i a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Telemàtic: A l'àrea d'usuaris del portal web.

## Canals de recepció

---

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 918 500, i al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica: [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat) i a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Telemàtic: A l'àrea d'usuaris del portal web.

## Objectiu de gestió

---

- ✓ Atendre el 75% de les regularitzacions en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 75% de les peticions de canvis d'habitatges en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 80% de les peticions de reducció de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 75% de les peticions de subrogacions en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 80% de les renúncies de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.

## MODALITAT 3: INSPECCIÓ

### **Descripció**

Aquesta modalitat de servei s'orienta a garantir que l'esforç solidari i col·lectiu que suposa la construcció d'habitatge públic tingui com a destinataris ciutadans que compleixin les condicions que estableix la normativa, mitjançant tasques d'inspecció i comprovació de la correcta ocupació i utilització dels habitatges, protegits o gestionats del parc públic de lloguer, la verificació de la seva destinació a la de domicili habitual i permanent de la persona o persones adjudicatàries, de cara a la detecció de possibles irregularitats i la seva posterior regularització i correcció.

### **Ofereix**

**Atenció/intervenció. Document.** En cas d'inspecció, s'acredita la visita amb un document del resultat de la inspecció.

### **Cost i forma de pagament**

Gratuït.

### **Centres prestadors**

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

### **Canals de petició**

- ✓ Telefònic: 932 918 500.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat)
- ✓ Presencial: a l'oficina del carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.

### **Canals de gestió**

- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Presencial: A l'habitatge de la persona sol·licitant.

### **Canals de recepció**

- ✓ Presencial: A l'habitatge de la persona sol·licitant.

### **Objectiu de gestió**

- ✓ Fer el 75% dels informes d'inspecció de la Unitat d'Intervenció del Parc Públic de l'IMHAB en menys de 90 dies.

## MODALITAT 4: INTERVENCIÓ I MEDIACIÓ

### **Descripció**

Aquesta modalitat de servei actua per prevenir situacions de vulnerabilitat, incompliment o conflicte, mitjançant l'acompanyament als adjudicataris dels habitatges en situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda per fomentar-ne la integració en la comunitat i contribuir a la millora de la convivència en el si de les comunitats d'habitatge i prevenir possibles conflictes, el seguiment de les situacions de morositat de les famílies i els processos de mediació en casos de conflicte veïnal.

### **Ofereix**

**Atenció/intervenció. Document.**

### **Cost i forma de pagament**

Gratuït.

### **Centres prestadors**

✓ Consorci de l'Habitatge de Barcelona (IMHAB + AHC)

### **Canals de petició**

✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica del servei.

### **Canals de gestió**

- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Presencial: A l'habitatge de la unitat de convivència.

### **Canals de recepció**

✓ Presencial: A l'habitatge de la unitat de convivència.

### **Objectiu de gestió**

✓ Intervenir en les peticions rebudes pel SPIMH com a màxim en els 3 dies posteriors a la recepció.



## GESTIÓ D'EDIFICIS I HABITATGES DEL PARC PÚBLIC

### DESCRIPCIÓ

El servei s'ocupa del manteniment, l'adequació, la gestió i la tutela del parc administrat per l'IMHAB. Amb aquesta funció proporciona diferents modalitats de servei a les persones usuàries del parc públic i a la ciutadania, segons es detalla a continuació:

Coordina, gestiona i supervisa les activitats i els serveis de manteniment, ordinari i correctiu, dels edificis del parc públic de lloguer a través de la resolució d'incidències, arranament d'avaries i la posada a punt de les instal·lacions generals d'aquests, i també avalua i executa, si escau, les activitats de rehabilitació dels habitatges per ser reassignats o per adaptar-los a la normatives tècniques i estàndards d'habitatge vigents, sempre que sigui preceptiu.

També es gestionen, a petició de les persones usuàries, intervencions ordinàries de manteniment i o reparacions, amb despeses a càrrec de les persones usuàries, distribuïdes de conformitat amb el que especifica la normativa vigent.

Els serveis de manteniment inclouen, segons es detecta o sol·liciten les comunitats veïnals, el següent:

- ✓ Actuacions en les instal·lacions dels edificis.
- ✓ Obres i serveis necessaris per al manteniment rutinari.
- ✓ Actuacions sobre els sistemes d'evacuació de fum i aigües residuals, equips estacionaris.
- ✓ Manteniment del sistema contra incendis.
- ✓ Obres i serveis necessaris per al manteniment de l'ascensor, escales i altres elements comuns.
- ✓ Manteniment de les zones verdes rellevants dels edificis.
- ✓ Neteja dels espais comunitaris dels edificis.
- ✓ Servei de desinfectació, control de plagues.

Gestiona i tutela el patrimoni del parc públic d'habitatges amb la finalitat de complir la funció social dels habitatges i garantir-ne l'ús i destí correctes perquè l'esforç solidari i col·lectiu que suposa la dotació d'habitatge públic tingui com a destinataris la ciutadania que compleixi les condicions que estableix la normativa.

Gestiona, administra i/o participa en les comunitats de veïns per assegurar el seu bon funcionament i el benestar comunitari, a través de diferents opcions de servei:

- ✓ Gestiona i administra els immobles de titularitat de la finca majoritària o única de l'Administració, i s'ocupa de la gestió de les incidències de la comunitat i del control econòmic dels comptes comunitaris i de la gestió de la convivència veïnal, per prevenir, mantenir i fomentar el benestar en les comunitats i edificis d'habitatges, proporcionant serveis de

mediació, quan s'escau, en casos de conflicte veïnal.

- ✓ Participa i es relaciona amb les comunitats veïnals dels immobles on disposa d'habitatges amb titularitat minoritària, assumint les obligacions que li són inherents en la mesura que és membre de la comunitat veïnal (propietari o entitat gestora de l'habitatge) i vetlla perquè les persones usuàries dels seus habitatges contribueixin al bon ús i benestar de les comunitats.

Comercialitza, adjudica i gestiona els locals, aparcaments i trasters, segons es detalla a continuació:

- ✓ Comercialització de locals fins a la seva adjudicació a través de sorteig, adjudicació directa o mitjançant convenis afavorint l'establiment d'activitats i serveis que dinamitzin l'activitat de barri.
- ✓ Comercialització d'aparcaments i trasters fins a la seva adjudicació a través de sorteig, adjudicació directa o programa Aparcaquí.

## UTILITAT

---

Gestió i administració amb les comunitats veïnals.

Relació i participació de les comunitats veïnals.

En el cas de locals, aparcaments i trasters el servei, s'encarrega de la informació, comercialització fins a l'adjudicació amb les persones usuàries interessades i de la gestió de la relació contractual i tots els seus tràmits derivats amb les persones adjudicatàries.

## GARANTIA

---

L'Administració té la competència en matèria d'habitatge.

## NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

---

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

- ✓ Dret a gaudir del seu habitatge i fer ús dels elements comuns dels edificis.
- ✓ Dret de disposar de l'accés dels serveis bàsics (llum i aigua) a l'habitatge.
- ✓ Dret de disposar del certificat energètic de l'habitatge i/o la qualificació d'habitatges de protecció oficial corresponent.
- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals.
- ✓ Dret i garanties pròpies del procediment administratiu.
- ✓ Deure de fer un bon ús de l'habitatge i destinar-lo a residència habitual i permanent.
- ✓ Deure de contribuir a la bona convivència veïnal.
- ✓ Deure d'atendre el pagament de les quotes complementàries per despeses comunes de l'immoble quan així s'ha estipulat.
- ✓ Deure a fer un bon ús i conservar les instal·lacions de l'immoble.

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

Les persones arrendatàries d'habitatges, locals, aparcaments i trasters del parc públic que gestiona l'IMHAB poden comunicar les incidències i o situacions de conflicte a través de diferents canals, segons el procediment següent:

1. Recepció i registre de la incidència o avís.
2. Assignació d'un número de seguiment a la incidència o avís.
3. Si la incidència o avís és competència de l'IMHAB:
  - Assignació al departament competent.
  - Derivació als agents externs (empreses de manteniment de patrimoni i assegurances) per a la seva resolució.
4. Si la incidència o avís no és competència de l'IMHAB:
  - Comunicació de la desestimació de la incidència a la persona interessada.

Les persones interessades en l'arrendament de locals del parc públic que gestiona l'IMHAB poden sol·licitar informació i cursar les seves sol·licituds a través dels canals establerts a aquest efecte.

Les persones interessades en l'arrendament d'aparcaments del parc públic que gestiona l'IMHAB poden cursar sol·licitar informació i cursar les seves sol·licituds a través dels canals establerts a aquest efecte o del programa Aparcaquí.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I ADEQUACIÓ D'HABITATGES

### Descripció

El servei es realitza tant a través de la prestació del servei manteniment preventiu, que consisteix en la realització d'operacions planificades de revisió d'elements constructius i instal·lacions dels immobles, com a través d'accions de rehabilitació específiques que permeten la renovació programada d'elements dels immobles.

El manteniment correctiu s'activa quan es detecten disfuncions o apareixen imprevistos que obliguen a corregir les fallades i avaries en les instal·lacions i els elements dels immobles, amb l'objectiu de dur a terme el conjunt d'accions i/o intervencions necessàries per reparar o substituir els components, elements o instal·lacions que les han produït, en el menor temps possible, i garantir que l'immoble segueixi funcionant amb total normalitat.

El manteniment correctiu es realitza tant a les zones comunes dels edificis com

als habitatges, amb l'excepció d'aquelles disfuncions que es deriven de l'ús habitual dels habitatges i que han de resoldre els titulars del contracte d'arrendament.

També s'inclou en aquesta modalitat l'adequació dels habitatges buits, prèviament a una nova adjudicació, per tal de complir els requisits d'habitabilitat i garantir un nivell de confortabilitat; per tant, aquest servei permet reincorporar aquests habitatges al parc públic de lloguer en les millors condicions.

## **Ofereix**

---

**Document.** Actualització del llibre de l'edifici en què es recullen les actuacions preventives realitzades. En el cas del correctiu, es fa entrega d'un document acreditatiu de l'activitat realitzada i temps dedicat a completar el manteniment correctiu.

**Habitatge i/o espais comuns.** Conservació i millora dels habitatges i/o espais comuns.

## **Cost i forma de pagament**

---

Depèn de l'actuació realitzada. En funció de la Llei d'arrendaments urbans, algunes intervencions són a càrrec de l'IMHAB i d'altres, a càrrec dels veïns i veïnes.

## **Centres prestadors**

---

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

## **Canals de petició**

---

*En cas de manteniment correctiu, cal que es demani en cada cas.*

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 915 411.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica: [avismanteniment@imhab.cat](mailto:avismanteniment@imhab.cat)
- Telemàtic: A l'àrea d'usuaris del portal web.

## **Canals de gestió**

---

- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Presencial: A l'habitatge de referència.
- ✓ Correu postal: A l'adreça de referència.

## **Canals de recepció**

---

- ✓ Presencial: A l'habitatge de referència.

## **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Atendre el 80% de les incidències en un termini màxim de 15 dies.

## MODALITAT 2: GESTIÓ, TUTELA I PROTECCIÓ DEL PATRIMONI

### Descripció

Aquesta modalitat de servei s'encarrega de la defensa jurídica directa dels interessos de l'IMHAB davant les autoritats i especialment els tribunals de justícia en matèria civil. El servei se centra principalment en la gestió del parc públic d'habitatges, amb la finalitat de garantir l'ús correcte i la funció social dels habitatges, segons es detalla a continuació:

- ✓ Solucionar les irregularitats existents en l'ús i ocupació dels habitatges.
- ✓ Intervenir quan es detecten incompliments contractuals, habitualment:
  - Falta de pagament.
  - No ús.
  - Mal ús.
  - Ús com a habitatge turístic.
  - Finalització de termini contractual.
  - Cessió no consentida.
  - Cohabitació (en habitatges tutelats).

### Ofereix

**Document.** Requeriment de compliment per a la mediació i/o interposició d'accions judicials de naturalesa civil.

### Cost i forma de pagament

-

### Centres prestadors

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

### Canals de petició

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 918 500.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica: [Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat)

### Canals de gestió

- ✓ Telefònic: Al telèfon d'atenció i informació a l'usuari/ària: 932 918 500.
- ✓ Telefònic: Al telèfon facilitat per la persona usuària o el seu representant legal.
- ✓ Presencial: Al carrer del Doctor Aiguader, 36, Barcelona.
- ✓ Correu postal: A l'adreça indicada per la persona usuària.

## **Canals de recepció**

- ✓ Atenció presencial: entrega en mà a través d'inspector a l'habitatge de la persona usuària.
- ✓ Correu postal: per correu ordinari, carta certificada o burofax, depenent de la comunicació, a l'adreça de la persona usuària.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Arribar a un acord sense demanda judicial amb el ciutadà o ciutadana en un mínim del 35% dels casos tancats.

## **MODALITAT 3: GESTIÓ DE COMUNITATS**

### **Descripció**

Aquesta modalitat de servei s'encarrega de la gestió de les comunitats veïnals del parc públic d'habitatge per garantir i contribuir al bon funcionament dels immobles.

Gestiona de manera integral i tècnica tot el que té a veure amb les comunitats de veïns i el seu bon funcionament. S'encarrega de la gestió dels problemes que puguin sorgir a l'edifici o entre els veïns, bé sigui per contractar proveïdors, gestionar la neteja, presentar paperassa legal i legislativa o encarregar-se dels pressupostos i del cobrament i/o impagament de les quotes per part dels veïns, bé sigui per mantenir les relacions amb les comunitats de propietaris i administradors de finques, en aquells edificis on no és propietari majoritari, assegurant-se, en aquests casos i com a propietari, de participar en el bon funcionament de la comunitat i de l'edifici.

Entre les seves funcions principals hi ha les següents:

- ✓ Vetllar per la seguretat i el bon manteniment de l'immoble, realitzant els avisos pertinents als propietaris en cas que hi hagi algun problema i/o incidència.
- ✓ Coordinar els serveis necessaris per al bon funcionament de l'immoble. Alhora, vetlla perquè els serveis contractats dels edificis funcionin correctament, pel bon estat de les seves instal·lacions i serveis, i, a aquest efecte, efectua els oportuns advertiments i prevencions als titulars dels habitatges.
- ✓ Preparar, realitzar, gestionar i liquidar els pressupostos de despesa de la comunitat i gestionar les reparacions que necessiti l'edifici, pressupostant, proposant i/o contractant els mitjans necessaris per atendre aquestes despeses. També efectuar els pagaments i realitzar els cobraments que siguin procedents, segons es detalla a continuació:
  - Actualització de les rendes per IPC.
  - Gestió de l'impost de béns immobles de tot el parc públic.
  - Gestió de les assegurances de tot el parc públic.

- Gestió de peticions i incidències d'usuaris (sistema d'avisos) a escala individual i comunitària.
- Gestió de problemes derivats de la conflictivitat veïnal.
- Gestió de cobraments, rebuts (quotes complementàries) i repercussió de reparacions.

## **Ofereix**

- ✓ Gestió d'incidències tant de comunitats com de persones usuàries del parc públic, assessorament i realització de tots els tràmits necessaris.

## **Cost i forma de pagament**

0 euros, però sí que hi ha una repercussió dels costos de despeses de la comunitat.

## **Centres prestadors**

Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

## **Canals de petició**

## **Canals de gestió**

- ✓ Atenció presencial: Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB (Doctor Aiguader, 36)
- ✓ Telefònic: Al número 932 918 500
- ✓ Telemàtic: imhab@imhab.cat

## **Canals de recepció**

- ✓ Correu postal: A l'adreça indicada pel receptor/a.
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat pel receptor/a.
- Telemàtic: A l'adreça electrònica indicada pel receptor/a.

## **Objectiu de gestió**

Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.

## **MODALITAT 4: COMERCIALITZACIÓ I GESTIÓ DE LOCALS I APARCAMENTS**

## **Descripció**

## **Ofereix**

**Plaça d'aparcament o local.** Gestió per a l'accés i utilització d'una plaça d'aparcament o local, així com gestió d'incidències que se'n derivin.

## **Cost i forma de pagament**

Gratuït. El preu de lloguer es paga mitjançant un rebut mensual.

## **Centres prestadors**

- ✓ Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB

## **Canals de petició**

- ✓ A través de les adreces electròniques: [aparcaqui@imhab.cat](mailto:aparcaqui@imhab.cat), [aparcaments@imhab.cat](mailto:aparcaments@imhab.cat) i [locals@imhab.cat](mailto:locals@imhab.cat), d'instància genèrica presentada al Registre Ariadna i de l'Iris.

## **Canals de gestió**

- ✓ Atenció presencial: L'oficina d'informació i atenció de l'IMHAB (Doctor Aiguader, 36).
- ✓ Telefònic: Al número 932 918 500 Programa Aparcaquí 932 915 424.
- ✓ Telemàtic: [imhab@imhab.cat](mailto:imhab@imhab.cat) Programa Aparcaquí [aparcaqui@imhab.cat](mailto:aparcaqui@imhab.cat)

## **Canals de recepció**

- ✓ Correu postal: A l'adreça indicada pel receptor/a.
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat pel receptor/a.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica indicada pel receptor/a.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Resoldre el 50% de les peticions d'alta en el programa Aparcaquí en un termini màxim de 30 dies.

## **PROGRAMES DE MOBILITZACIÓ D'HABITATGES DEL PARC PRIVAT DE BARCELONA**

### **DESCRIPCIÓ**

En aquest servei es treballa per la captació d'habitatges del parc privat de lloguer per diferents vies i amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència que compleixin els requisits d'accés als diferents programes.

### **UTILITAT**

La incorporació d'habitatges al mercat de lloguer i completar l'oferta d'habitatges públics, per allotjar el màxim nombre de sol·licitants i en les millors condicions amb preus assequibles.

### **GARANTIA**

L'Administració té la competència en matèria d'habitatge.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

La normativa reguladora referent al servei de captació d'habitatge és molt extensa. A continuació, se'n relaciona la principal:



- ✓ Llei d'arrendaments urbans o normativa vigent en matèria d'arrendaments i les seves modificacions
- ✓ Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge
- ✓ Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016
- ✓ Pla estatal de foment al lloguer d'habitatges 2013-2016
- ✓ Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge
- ✓ Pla local d'habitatge de Barcelona 2008-2016, aprovat per acord del plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona el 28 de maig de 2008
- ✓ Bases reguladores de la subvenció equivalent al 50% de la quota de l'IBI per als propietaris que incloguin els seu habitatge a la Borsa de Barcelona, aprovades per Decret d'alcaldia
- ✓ Bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona
- ✓ Convocatòria general d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i d'habitatges a la ciutat de Barcelona
- ✓ Bases reguladores de les prestacions d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona
- ✓ Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona
- ✓ Normes reguladores de la Borsa d'habitatge de lloguer de Barcelona

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

Dret a un habitatge digne.

Deure de facilitar informació, documentada i veraç, necessària per valorar la necessitat d'habitatge segons la normativa.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

Inscripció del pis a la Borsa o al programa de cessió.

1. La persona propietària ofereix el seu pis a la Borsa o al programa de cessió.
2. Inspecció de les condicions d'habitabilitat del pis.
3. En el cas de la Borsa, subvenció d'obres a l'interior de l'habitatge, vinculats a la convocatòria d'ajuts a la rehabilitació, si escau.
4. Acord del preu de lloguer.
5. Inclusió de l'habitatge a la Borsa o al programa de cessió.

Inscripció del ciutadà o ciutadana com a sol·licitant d'un pis de la Borsa.

1. Sol·licitud d'inscripció i posterior aportació de la documentació requerida.
2. Validació de la sol·licitud d'inscripció.
3. Comunicació a la persona sol·licitant amb la confirmació de la inscripció o la baixa de l'expedient.
4. Un cop inscrita, la persona sol·licitant ha de fer recerca activa al portal d'habitatges per tal de concertar visites als pisos que li interessin.
5. Assignació del pis d'entre els visitants interessats i formalització del contracte de lloguer.

6. Al llarg de la vida del contracte es dona assessorament tècnic, social i jurídic a ambdues parts contractants.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.
- ✓ Adjudicar el total dels habitatges en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ D'HABITATGES A LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE BARCELONA

### Descripció

La propietat d'un habitatge que compleix el requisits de Borsa formalitza una sol·licitud d'informació per incloure el seu habitatge a la Borsa a un preu de lloguer sensiblement inferior al mercat privat i pot rebre els avantatges següents:

- ✓ Garantia del cobrament de la renda. Aquest sistema es incompatible amb l'Avalloguer.
- ✓ Avalloguer: és un sistema de cobertura del cobrament de les rendes de lloguer mitjançant el qual es garanteix al propietari o propietària la percepció d'una quantitat equivalent a un màxim de 6 mesos de rendes de lloguer impagades un cop s'ha dictat sentència judicial.
- ✓ Assegurança multirisc durant tota la durada del contracte.
- ✓ Assegurança de cobertura de la defensa jurídica en cas d'impagaments.
- ✓ Tramitació de la cèdula d'habitabilitat i/o del certificat d'eficiència energètica (taxes excloses, en ambdós casos), condicionat a la formalització del contracte de lloguer amb la mediació de la Borsa.
- ✓ Subvenció del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per a obres d'habitabilitat o de condicionament dels interiors dels habitatges, d'acord amb les seves bases i subjecte a convocatòria anual.
- ✓ Subvenció per incentivar la captació d'habitatges buits o en procés de desnonaments que regularitzen la situació amb els residents de l'habitatge subjectes a la convocatòria que les reguli.
- ✓ Declaració d'habitatge d'interès municipal amb una bonificació del 95% de l'IBI.
- ✓ Assessorament jurídic i tècnic.
- ✓ Redacció del contracte i mediació en la contractació.
- ✓ Seguiment de les obligacions contractuals, principalment en cas d'impagaments.
- ✓ Redacció de l'acord de resolució del contracte, en cas de sol·licitar-lo.

Un cop l'habitatge està disponible, es publica al Portal d'Habitatge de la Borsa perquè els sol·licitants d'habitatge puguin fer les seves peticions per visitar-lo.

## Ofereix

**Document.** Acord d'inclusió o de no inclusió de l'habitatge a la Borsa, en cas de completar el procés.

## Cost i forma de pagament

0 euros

## Centres prestadors

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

## Canals de petició

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Telemàtic: <http://www.habitatgebcn.cat/habitatge/>
- ✓ Telefònic: 010 + HABET.

## Canals de gestió

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Telemàtic: Al Portal d'Habitatge de la Borsa.
- ✓ Adreça electrònica: [borsahabitatgeslloguer@bcn.cat](mailto:borsahabitatgeslloguer@bcn.cat)

## Canals de recepció

- ✓ Correu postal: A l'adreça indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

## Objectiu de gestió

- ✓ Signar el 60% dels contractes de lloguer en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## MODALITAT 2: INSCRIPCIÓ DE SOL·LICITANTS I CERCA DE PISOS DE LA BORSA D'HABITATGE

### Descripció

El ciutadà o ciutadana formalitza una sol·licitud d'habitatge de la Borsa (és requisit estar inscrit al RSHPO i, per tant, si no ho està ho farà en paral·lel) i fa recerca activa entre els habitatges disponibles al Portal de la Borsa. Poden ser beneficiaris d'ajuts a la contractació (fiança i primer mes) i/o dels ajuts al lloguer.

### Ofereix

**Document.** Correu electrònic amb l'estat de la seva sol·licitud. En cas de no disposar d'adreça electrònica, carta informativa.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

---

## Centres prestadors

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

---

## Canals de petició

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona..](#)
- ✓ Telefònic: 010 + HABET.

---

## Canals de gestió

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona..](#)
- ✓ Telemàticament: Al Portal d'Habitatge de la Borsa.  
<http://www.habitatgebcn.cat/habitatge>
- ✓ Adreça electrònica: [borsahabitatgeslloguer@bcn.cat](mailto:borsahabitatgeslloguer@bcn.cat)

---

## Canals de recepció

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona..](#)
- ✓ Correu postal: Notificació a l'adreça de la persona sol·licitant.

---

## Objectiu de gestió

- ✓ Comunicar l'estat del 80% de les sol·licituds en un màxim de 30 dies a través de mitjans electrònics, des de la validació de la sol·licitud.
- ✓ Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.

---

## MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE SUBVENCIÓ PER A LA INCLUSIÓ D'HABITATGES AL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE LA CIUTAT DE BARCELONA

---

### Descripció

Són subvencions a fons perdut destinades a persones propietàries d'habitatges del mercat lliure els quals posen un habitatge a disposició de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona.

La finalitat d'aquestes és impulsar la captació i contractació d'habitatges de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona amb un doble objectiu: (1) incrementar el parc d'habitatges de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona i (2) dotar els serveis de mediació de les oficines d'habitatge d'instruments de negociació per tal que les famílies en situació de risc residencial puguin mantenir el seu habitatge habitual.

---

### Ofereix

**Economia.** Subvenció.

---

### Cost i forma de pagament

---

Gratuït.

### ***Centres prestadors***

---

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

### ***Canals de petició***

---

- ✓ Presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

### ***Canals de gestió***

---

- ✓ Atenció presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Correu postal: Per carta certificada amb avís de recepció.

### ***Canals de recepció***

---

- ✓ Telemàtic: Transferència bancària.

### **INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA**

---

La quantia de la subvenció serà la següent:

- 1.500 € per als habitatges susceptibles de formalitzar un contracte de lloguer en el marc del programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona.
- Fins a un màxim de 6.000 € per al pagament de les rendes de lloguer degudes dels habitatges amb procediment judicial en tràmit per impagament de les rendes de lloguer.

Les oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

No podran ser beneficiàries d'aquestes subvencions:

- 1) Persones jurídiques obligades per altra normativa de rang superior a oferir un contracte de lloguer o altra obligació de dret públic fonamentada en l'interès general de mantenir els ocupants d'un habitatge que estigui en risc de pèrdua.
- 2) Persones físiques o jurídiques obligades a incloure l'habitatge en el programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona per altra normativa vigent, així com aquelles persones que tinguin un procediment sancionador per haver incorregut en una infracció consistent a prestar o exercir activitats o serveis sense la corresponent autorització administrativa.

### ***Objectiu de gestió***

---

- ✓ Donar resposta al 95% de les queixes presentades abans de 21 dies.

## MODALITAT 4: PROGRAMA DE CESSIÓ D'HABITATGES PRIVATS

### Descripció

La propietat d'un habitatge que compleix el requisits de cessió formalitza una sol·licitud d'informació per incloure el seu habitatge al programa de cessió i formalitzar un contracte/mandat de cessió a favor de l'entitat gestora.

L'entitat gestora fa els tràmits administratius i les obres necessàries per tal de posar l'habitatge en condicions per a la seva adjudicació.

A partir d'aquí, es fan les accions següents:

- ✓ Recepció dels habitatges disponibles.
- ✓ Estudi i valoració de les unitats de convivència sol·licitants en funció de les seves condicions i necessitats en relació amb les característiques dels habitatges disponibles (dimensions, ubicació, accessibilitat, etc.).
- ✓ Un cop finalitzat l'estudi, elevació de la proposta d'adjudicació a la Mesa d'Emergència.
- ✓ Aprovació de l'adjudicació de l'habitatge per part de la Mesa d'Emergència.
- ✓ Comunicació a les unitats de convivència de l'adjudicació de l'habitatge.

Un cop l'habitatge està disponible, es posa a disposició de la Mesa d'Emergència o del programa "Primer la llar" per adjudicar-lo.

### Ofereix

**Document.** Contracte / mandat de cessió de l'habitatge.

### Cost i forma de pagament

Gratuït.

### Centres prestadors

- ✓ Departament d'Ús Digne de l'Habitatge de l'IMHAB (programa de cessió)

### Canals de petició

- ✓ Atenció presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Telefònic: 010 + HABET.

### Canals de gestió

- ✓ Presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona o al domicili dels beneficiaris.
- ✓ Telefònic: Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ Correu postal: A l'adreça indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

### Canals de recepció

- ✓ **Presencial:** A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona o al domicili dels beneficiaris.
- ✓ **Telefònic:** Al número de telèfon indicat per la persona sol·licitant.
- ✓ **Correu postal:** A l'adreça indicada per la persona sol·licitant.
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica indicada per la persona sol·licitant.

## **Objectiu de gestió**

- ✓ Adjudicar el total dels habitatges en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## **PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT EN MATÈRIA D'HABITATGE**

### **DESCRIPCIÓ**

Vetllar pel compliment de les diferents lleis i decrets llei que regulen l'ús correcte de l'habitatge a la ciutat de Barcelona. En concret, s'incoen els expedients administratius següents:

- ✓ Sancionador per desocupació permanent.
- ✓ Sancionador per la situació anòmala d'infrahabitatge.
- ✓ Sancionador per la situació anòmala de sobreocupació.
- ✓ Sancionador per assetjament immobiliari o discriminació en l'ús de l'habitatge.
- ✓ Sancionadors per no destinar un habitatge HPO a residència habitual i permanent.
- ✓ Sancionador per llogar un habitatge sense la corresponent autorització de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- ✓ Sancionador per no inscripció d'habitatges buits en el Registre d'habitatges buits i ocupats de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- ✓ Ordres de conservació
- ✓ Sancionador per manca de realització d'obres de conservació.
- ✓ Expropiació de l'ús dels habitatges buits.
- ✓ Sancionador per l'incompliment del deure d'oferiment de lloguer social.

### **UTILITAT**

- ✓ Donar compliment de la funció social de la propietat en el parc d'habitatge de Barcelona.

### **GARANTIA**

Protegit pel procediment de la normativa sancionadora corresponent a cada infracció.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

- ✓ Llei 18/2017, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

- ✓ 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.
- ✓ Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures per protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.
- ✓ Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

## **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

- ✓ En cas d'assetjament immobiliari, és dret de l'usuari de ser protegit per l'Administració.
- ✓ Ser protegit davant els propietaris en cas de no compliment del deure de la funció social de la propietat i si s'infringeix alguna normativa vigent.
- ✓ Deure: d'informar l'Administració de qualsevol acció irregular de què tingui constància.

## **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

1. Recollida de la informació o denúncia.
2. Diligències prèvies d'acord amb la legislació vigent.
3. Incoació de l'expedient administratiu corresponent.
4. Tramitació de l'expedient.
5. Arxiu o sanció de l'expedient.

## **Ofereix**

---

- ✓ **Document.** Resolució d'inici de procediment, la proposta de resolució i la resolució definitiva.

## **Cost i forma de pagament**

---

Gratuït.

## **Centres prestadors**

---

- ✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

## **Canals de petició**

---

- ✓ Presencial: A través de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge.
- ✓ Telefònic: Al número 934 413 333.
- ✓ Telemàtic: A l'adreça electrònica [disciplinahabitatge@imhab.cat](mailto:disciplinahabitatge@imhab.cat)

## **Canals de gestió**

---

- ✓ Correu postal: A l'adreça corresponent del propietari o propietària.

## **Canals de recepció**

---

- ✓ Correu postal: A l'adreça corresponent del propietari o propietària.

## **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ Resoldre el 90% dels expedients incoats en un termini màxim de 6 mesos.
- ✓ Resoldre el 50% dels expedients incoats a través d'acord o mediació.



## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 29/04/2022

### OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ DE L'IMHAB

#### ADREÇA

Carrer del Doctor Aiguader, 36, 08003  
Barcelona

Vegeu: [Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB](#)

#### TELÈFON

- Centralita: 932 918 500.
- Atenció al públic: 932 915 404 i 932 915 424.
- Cita prèvia amb l'IMHAB: 010
- Call Center Manteniment:  
932 915 411.

#### WEB

<http://habitatge.barcelona/cat>

#### ADREÇA ELECTRÒNICA

[Imhab@imhab.cat](mailto:Imhab@imhab.cat)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores. Dijous a la tarda, de 16.00 a 18.00 hores.  
Horari especial: entre els mesos de maig i setembre, ambdós inclosos, tancat a les tardes.

#### COM S'HI ARRIBA

- ✓ Autobús: 17, 40, 45, 36, 39, 57, 59, 64, 157
- ✓ Metro: L4 Barceloneta

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'habitatges per entitats socials i programes municipals
- ✓ Promocions d'obra nova
- ✓ Adquisició d'habitatges i edificis
- ✓ Atenció a la persona usuària d'habitatges de gestió municipal
- ✓ Gestió de la relació contractual
- ✓ Inspecció, intervenció i mediació
- ✓ Manteniment correctiu
- ✓ Manteniment preventiu i rehabilitació
- ✓ Gestió, tutela i protecció del patrimoni
- ✓ Gestió de comunitats
- ✓ Comercialització i gestió de locals i aparcaments



## XARXA D'OFICINES DE L'HABITATGE DE BARCELONA

### ADREÇA

### TELÈFON

Vegeu: [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Cada districte té una oficina d'habitatge.

010

### WEB

### ADREÇA ELECTRÒNICA

<http://habitatge.barcelona/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'horari d'atenció al públic és els dilluns, dimarts, dimecres i divendres, de 8.30 a 14.30 hores, i els dijous, de 8.30 a 18.00 hores, ininterrompudament.

Per veure els dies excepcionals en què les oficines romandran tancades, l'atenció i l'horari d'estiu, cliqueu en aquest [enllaç](#).

### COM S'HI ARRIBA

Vegeu: [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Cada districte té una oficina d'habitatge.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Atenció a la ciutadania
- ✓ Assessorament legal
- ✓ Mediació
- ✓ Atenció en situació de pèrdua d'habitatge i ocupacions
- ✓ Convocatòria d'ajuts a la rehabilitació d'edificis i interiors d'habitatges
- ✓ Sol·licitud de prestacions i subvencions al pagament del lloguer
- ✓ Inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona
- ✓ Adjudicació d'habitatges protegits i socials
- ✓ Adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual
- ✓ Inscripció d'habitatges a la Borsa de Lloguer de Barcelona
- ✓ Inscripció de sol·licitants i cerca de pisos de la Borsa d'habitatge
- ✓ Sol·licitud de subvenció per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de la ciutat de Barcelona
- ✓ Programa de cessió d'habitatges privats
- ✓ Protecció de la legalitat en matèria d'habitatge

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

**Data actualització: 06/03/2023**

*Cal tenir en compte que, arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres perquè han vist molt reduïda la seva activitat.*

*És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir o avaluar.*

## SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN MATÈRIA D'HABITATGE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nombre total d'atencions realitzades a la Xarxa d'Oficines d'Habitatge</b>	272.117	272.386	236.752	170.045	174.325
<b>Nombre total d'assessoraments legals en temes d'habitatge realitzats</b>	13.297	12.512	11.400	7.813	7.604
<b>Nombre total de mediacions realitzades</b>	1.032	984	662	388	683
<b>Nombre de nous casos atesos en risc de pèrdua d'habitatge</b>	2.351	2.270	2.288	1.668	2.267

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

**1. Assolir un termini d'espera assessorament legal: màxim de 15 dies\* / 30 dies.**

	2017	2018	2019	2020
Percentatge assolit	45%*	70%	70%	50%
<i>Grau d'acompliment</i>	45%	70%	70%	50%

**2. Donar atenció al 100% de casos abans de 30 dies.**

**2021**

Percentatge assolit	50%
<i>Grau d'acompliment</i>	50%

### 3. Atendre el 50% dels usuaris de les oficines d'habitatge en un temps d'espera inferior a 15 minuts

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	52%	79,23%	52%
<i>Grau d'acompliment</i>	104%	158%	104%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Donar atenció al 100% de casos abans de 30 dies.
- ✓ Atendre el 50% dels usuaris de les oficines d'habitatge en un temps d'espera inferior a 15 minuts.

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total d'atencions realitzades	272.117	272.386	236.752	170.045	174.325
Nombre total de persones ateses	60.162	59.133	56.348	51.748	50.737

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Atendre el 50% dels usuaris de les Oficines d'Habitatge en un temps d'espera inferior a 15 minuts.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	52%	79,23%	52%
<i>Grau d'acompliment</i>	104%	158%	104%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Assolir un termini d'espera assessorament legal màxim de 30 dies.
- ✓ Atendre el 50% dels usuaris de les oficines d'habitatge en un temps d'espera inferior a 15 minuts.

## MODALITAT 2: ASSESSORAMENT LEGAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total d'assessoraments legals en temes d'habitatge realitzats	13.297	12.512	11.400	7.813	7.604

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 4. Termini d'espera assessorament legal: màxim de 15 dies\* / 30 dies.

	2017	2018	2019	2020
Percentatge assolit	45%*	70%	70%	50%
<i>Grau d'acompliment</i>	45%	70%	70%	50%

#### 5. Donar atenció al 100% de casos abans de 30 dies.

	2021
Percentatge assolit	50%
<i>Grau d'acompliment</i>	50%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Donar atenció al 100% de casos abans de 30 dies.

## MODALITAT 3: MEDIACIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total de casos entrats al Servei (estudiats i diagnosticats)	1.556	1.520	1.273	825	1.245
Nombre total de mediacions realitzades	1.032	984	662	388	683
Nombre de mediacions resoltes favorablement	369	359	274	221	378

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. **Obtenir com a mínim un 40% de mediacions favorables respecte als expedients finalitzats.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	100%	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	225%	225%	250%	250%	250%

### 2. **Donar atenció al 100% de casos de mediació abans de 30 dies.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%	100%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ *Donar atenció al 100% de casos de mediació abans de 30 dies.*
- ✓ *Obtenir com a mínim un 40% de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats.*

## MODALITAT 4: ATENCIÓ EN SITUACIÓ DE PÈRDUA D'HABITATGE I OCUPACIONS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de nous casos atesos en risc de pèrdua d'habitatge	2.351	2.270	2.288	1.668	2.267
Dates de llançaments gestionades	3.776	4.227	4.530	3.894	-
Total de casos gestionats en risc de pèrdua d'habitatge	-	-	-	-	4.794

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Donar atenció abans del llançament al 100% dels casos que són comunicats per les diferents vies d'entrades.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	100%

### Proposta per al 2022:

- ✓ *Donar atenció abans del llançament al 100% dels casos que són comunicats per les diferents vies d'entrades.*

## SERVEI: GESTIÓ D'AJUTS ASSOCIATS A L'HABITATGE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'expedients de rehabilitació aprovats	1.321	1.047	991	934	611
Subvenció total concedida en rehabilitació (en €)	31.425.038,70	32.338.956,81	21.047.047,60	16.448.677,78	19.560.748,23
Nombre d'ajuts al lloguer aprovats	9.541	9.418	8.160	8.551	10.586
Pressupost total atorgat als ajuts al lloguer aprovats (en €)	23.859.824,72	23.582.995,39	21.059.822,32	22.913.742,27	27.312.968,44

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Pagament de l'ajut de rehabilitació en 90 dies des de l'acabament d'obres amb l'aportació de documentació.

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	90%

### 2. Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resol l'expedient d'ajut al lloguer, en el 30% de les aprovacions.

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%	100%	100%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%	100%	100%	80%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Pagament de l'ajut de rehabilitació en 90 dies des de l'acabament d'obres amb l'aportació de documentació.
- ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resol l'expedient d'ajut al lloguer, en el 30% de les aprovacions.

## MODALITAT 1: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'EDIFICIS I INTERIORS D'HABITATGES

## INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'expedients aprovats	1.321	1.047	991	934	611
Nombre d'habitatges beneficiats	18.292	14.217	8.262	4.779	5.009
Subvenció total concedida en rehabilitació (en €)	31.425.038,70	32.338.956,81	21.047.047,60	16.448.677,78	19.560.748,23
Pressupost d'obres (en €)	91.300.406,06	89.574.448,95	51.318.411,83	36.883.905,43	42.589.906,59



## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	90%	90%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	90%	90%	90%	90%	90%

2. **Pagament en 90 dies des de l'acabament d'obres amb l'aportació de documentació correcta.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	90%	90%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	90%	90%	90%	90%	90%

3. **En finques d'alta complexitat, aconseguir el 50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat i obres iniciades.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	95%	60%
<i>Grau d'acompliment</i>	160%	190%	120%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Publicació de les convocatòries d'ajuts Next Generation per a la rehabilitació energètica dels edificis de la ciutat de Barcelona dels diferents programes: barris, edificis, habitatges i elaboració del llibre de l'edifici.

## MODALITAT 2: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS I SUBVENCIONS AL PAGAMENT DEL LLOGUER

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sol·licituds d'ajut al lloguer presentades	11.245	11.428	12.852	17.896	16.198
Nombre d'ajuts al lloguer aprovats	9.541	9.418	8.160	8.551	10.586
Pressupost total atorgat als ajuts al lloguer aprovats (en €)	23.859.824,72	23.582.995,39	21.059.822,32	22.913.742,27	27.312.968,44
Import mitjà atorgat per sol·licitud d'ajut al lloguer aprovat (en €)			2.580,86	2.679,65	2.580,10

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.**

	2017	2018
Percentatge assolit	41%	41%
<i>Grau d'acompliment</i>	41%	41%

- Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.**

	2017	2018
Percentatge assolit	22%	21%
<i>Grau d'acompliment</i>	22%	21%

**3. Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.**

	2017	2018
Percentatge assolit	9%	5%
<i>Grau d'acompliment</i>	9%	5%

**4. Donar resposta a les queixes presentades abans d'un mes.**

	2017	2018
Percentatge assolit	80%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	80%	80%

**5. Resoldre i tramitar el 50% de les sol·licituds en el termini màxim de 6 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	75%	43%	75%
<i>Grau d'acompliment</i>	160%	86%	160%

**6. Donar resposta al 80% a les queixes presentades abans d'un mes.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	90%	90%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	113%	113%	113%

**7. Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resolt l'expedient, en el 30% de les aprovacions.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	80%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	267%	267%	267%

Proposta per al 2022:

- ✓ *Resoldre i tramitar el 50% de les sol·licituds en el termini màxim de 6 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.*
- ✓ *Donar resposta al 80% a les queixes presentades abans d'un mes.*
- ✓ *Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació un cop resolt l'expedient, en el 30% de les aprovacions.*

## SERVEI: ACCÉS A L'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL I SOCIAL A BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	36.577	40.896	44.598	42.114	30.763
Nombre de resolucions d'adjudicació d'habitatges emeses pel CHB	229	650	600	340	402
Nombre de sol·licituds estimades per la Mesa d'emergències socials (sol·licituds amb habitatge assignat)	213	201	202	153	228

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció al RSHPOB en un màxim de 20\* dies hàbils / 30 dies naturals.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	65%*	80%	72%	49%	56%
<i>Grau d'acompliment</i>	65%	80%	72%	49%	56%

2. **Efectuar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins a l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor).**

	2017
Percentatge assolit	4
<i>Grau d'acompliment</i>	80%

**3. Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.**

	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	75,24%	74,07%	72,86%	74,22%
<i>Grau d'acompliment</i>	75,24%	74,07%	72,86%	74,22%

**4. Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65%\* / 30% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	38,66%*	32,74%*	41,56%	72,86%	50,66%
<i>Grau d'acompliment</i>	62%	52%	139%	243%	169%

**5. Lliurar el 90% dels habitatges destinats a emergències socials gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació i la signatura del contracte.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95%	32%	53%
<i>Grau d'acompliment</i>	106%	36%	59%

Proposta per al 2022:

- ✓ Resoldre les sol·licituds d'inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció al RSHPOB en un màxim de 30 dies naturals.
- ✓ Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.
- ✓ Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 30% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.
- ✓ Lliurar el 90% dels habitatges destinats a emergències socials gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació i la signatura del contracte.

## MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ EN EL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	36.577	40.896	44.598	42.114	30.763
Nombre d'unitats de convivència inscrites durant l'any.	10.343	11.248	9.542	4.764	9.245

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 20\* / 30 dies hàbils.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	65%*	80%	72%	49%	56%
<i>Grau d'acompliment</i>	65%	80%	72%	49%	56%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals.

## MODALITAT 2: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PROTEGITS I SOCIALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'unitats de convivència adjudicatàries citades	486	838	702	343	858
Nombre d'habitatges inclosos en els processos d'adjudicació	265	185	379	265	436
Nombre total de convocatòries d'adjudicació d'habitatges realitzades pel CHB mitjançant el sistema de sorteig			3	3	3

Nombre total de convocatòries d'adjudicació d'habitatges realitzades pel CHB mitjançant el sistema de barem			0	1	1
Nombre de resolucions d'adjudicació d'habitatges emeses pel CHB	229	650	600	340	402
Nombre d'habitatges lliurats del parc públic gestionat per l'IMHAB	445	606	388	232	472

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Efectuar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins a l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor).**

	2017
Percentatge assolit	4
<i>Grau d'acompliment</i>	80%

- Dur a terme un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins a l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor).**

	2018
Percentatge assolit	-
<i>Grau d'acompliment</i>	-

- Enviar el 50% dels expedients d'adjudicataris al promotor abans de 3 mesos, en el total de convocatòries d'adjudicació d'habitatges realitzades mitjançant el sistema de sorteig.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	66,7%	33,33%
<i>Grau d'acompliment</i>	200%	133%	67%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Enviar el 50% dels expedients d'adjudicataris al promotor abans de 4 mesos des de la data de publicació de la convocatòria, en el total de convocatòries d'adjudicació

d'habitatges realitzades mitjançant el sistema de sorteig (mitjana del conjunt de les convocatòries).

- ✓ Enviar el 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor abans de 6 mesos des de la data de publicació de la convocatòria, en el total de convocatòries d'adjudicació d'habitatges realitzades mitjançant el sistema de barem (mitjana del conjunt de les convocatòries).

## MODALITAT 3: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER EMERGÈNCIA SOCIAL PER PÈRDUA D'HABITATGE HABITUAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sol·licituds d'emergència presentades	551	614	486	210	450
Nombre de sol·licituds estimades (sol·licituds amb habitatge assignat)	213	201	202	153	228
Nombre de sol·licituds estimades positivament (sol·licituds sense habitatge assignat)	451	435	377	160	387
Nombre d'habitatges lliurats del parc públic gestionat per l'IMHAB a través de la Mesa d'emergència	138	141	135	64	99

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65%\* / 30% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	38,66%*	32,74%*	41,56%	72,86%	50,66%
<i>Grau d'acompliment</i>	62%	52%	139%	243%	169%



**2. Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.**

	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	75,24%	74,07%	72,86%	74,22%
<i>Grau d'acompliment</i>	75%	74%	73%	74%

**3. Lliurar el 90% dels habitatges gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació de l'IMHAB i la signatura del contracte.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95,00%	32%	53%
<i>Grau d'acompliment</i>	106%	36%	59%

Proposta per al 2022:

- ✓ Adjudicar un habitatge del Fons de lloguer social o recurs residencial al 40% de les persones sol·licitants d'habitatges per a emergències socials.
- ✓ Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.
- ✓ Lliurar el 90% dels habitatges gestionats per l'IMHAB, en un termini màxim de 30 dies naturals entre la signatura de resolució d'adjudicació de l'IMHAB i la signatura del contracte.

## MODALITAT 4: CESSIÓ D'HABITATGES PER ENTITATS SOCIALS I PROGRAMES MUNICIPALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'habitatges del parc públic gestionat per l'IMHAB cedits a entitats del tercer sector o programes municipals	3	12	19	1	0
Total d'habitatges del parc públic gestionat per l'IMHAB inclosos en programes de cessió	124	136	155	156	156

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Valorar, en el 75% dels habitatges cedits en l'any en curs del parc públic gestionat per l'IMHAB, la vigència dels convenis i els projectes presentats per les entitats socials.**

	2019	2020
Percentatge assolit	100%	- <sup>3</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	133%	-

- Fer el seguiment de la vigència dels convenis i els projectes presentats per les entitats socials que tenen habitatges cedits en el 75% dels casos.**

	2021
Percentatge assolit	75%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Valorar, en el 75% dels habitatges cedits en l'any en curs del parc públic gestionat per l'IMHAB, la vigència dels convenis i els projectes presentats per les entitats socials

## SERVEI: AMPLIACIÓ DEL PARC PÚBLIC D'HABITATGE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total d'habitatges acabats i adquirits al llarg de l'any per part de l'IMHAB	695	159	330	176	- <sup>4</sup>
Parc d'habitatges en règim de lloguer i dret de superfície gestionat per l'IMHAB	7.988	8.212	8.491	8.689	9.072

<sup>3</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

<sup>4</sup> Durant el 2021 no es va signar cap Certificat de Direcció Facultativa i Acabament d'Obra (CFO). Tot i que es van finalitzar obres, en totes aquestes faltaven petits repassos, assajos, escomeses, etc. Això s'ha produït com a conseqüència de la covid-19 i de la crisi de subministrament de matèries primeres.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.**

	2020	2021
Percentatge assolit	49%	28%
<i>Grau d'acompliment</i>	147%	84%

- Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	75%	100%	100%	100%	- <sup>5</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	94%	125%	125%	125%	-

### Proposta per al 2022:

- ✓ Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.
- ✓ Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.

## MODALITAT 1: PROMOCIONS D'OBRA NOVA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'habitatges en construcció	254	502	550	254	1.208
Nombre d'habitatges finalitzats	407	91	114	407	-

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	75%	100%	100%	100%	- <sup>6</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	94%	125%	125%	125%	-

<sup>5</sup> Durant el 2021 no es va signar cap CFO. Tot i que es van finalitzar obres, en totes aquestes faltaven petits repassos, assajos, escomeses, etc. Això s'ha produït com a conseqüència de la covid-19 i de la crisi de subministrament de matèries primeres.

<sup>6</sup> Durant el 2021 no es va signar cap CFO. Tot i que es van finalitzar obres, en totes aquestes faltaven petits repassos, assajos, escomeses, etc. Això s'ha produït com a conseqüència de la covid-19 i de la crisi de subministrament de matèries primeres.

Proposta per al 2022:

- ✓ Lliurar el 80% d'obres acabades amb certificació energètica A.

## MODALITAT 2: ADQUISICIÓ D'HABITATGES I EDIFICIS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'habitatges individuals que s'han comprat durant l'any	24	4	71	39	26
Nombre d'habitatges en finques sencers que s'han comprat durant l'any	167	36	127	40	358
Nombre d'habitatges adquirits en cessió d'usdefruit	103	26	18	0	0

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.**

	2020	2021
Percentatge assolit	49%	28%
<i>Grau d'acompliment</i>	147%	84%

**Proposta per al 2022:**

- ✓ Assolir anualment una xifra d'habitatges adquirits buits igual o superior a un terç dels habitatges totals.

**SERVEI: GESTIÓ DE LA RELACIÓ CONTRACTUAL AMB ELS USUARIS I LES COMUNITATS DE VEÏNS DEL PARC PÚBLIC INDICADORS DE GESTIÓ**

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones ateses presencialment, telefònicament o telemàticament per l'Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB	25.053	27.875	26.744	37.868	50.055
Nombre de peticions de regularitzacions i subrogacions de lloguer aprovades	125	95	40	38	57
Nombre de peticions de reduccions al lloguer aprovades	431	412	409	709	508
Nombre de peticions de canvis d'habitatges aprovades	17	18	8	6	18
Nombre d'inspeccions realitzades per la Unitat d'Intervenció del Parc Públic d'Habitatge	370	392	353	270	353
Nombre de mediacions rebudes del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB	737	1281	710	559	985
Nombre d'acollides i acompanyaments del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB	144	169	143	72	79

**OBJECTIUS DE GESTIÓ**

1. **Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 10 minuts.**

	2019	2020
Percentatge assolit	90%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	<i>120%</i>	<i>133%</i>

**2. Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 15 minuts.**

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	133%

**3. Atendre el 75% de les regularitzacions en un termini màxim de 2 mesos.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	86,04%	69,51%	62,63%	58,33%	47,47%
<i>Grau d'acompliment</i>	115%	93%	83%	78%	63%

**4. Atendre el 75% de les peticions de canvis d'habitatges en un termini màxim de 2 mesos.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95,24%	75,45%	78,95%	76,66%	57,02%
<i>Grau d'acompliment</i>	127%	100%	105%	102%	76%

**5. SPIMH: Intervenció en les peticions rebudes com a màxim en els 3 dies posteriors a la recepció.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	80%	80%	80%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	80%	80%	80%	80%	80%

Proposta per al 2022:

- ✓ Nombre de persones ateses presencialment, telefònicament o telemàticament per l'Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB
- ✓ Nombre de peticions de regularitzacions i subrogacions de lloguer aprovades
- ✓ Nombre de peticions de reduccions al lloguer aprovades
- ✓ Nombre de peticions de canvis d'habitatges aprovades
- ✓ Nombre d'inspeccions realitzades per la Unitat d'Intervenció del Parc Públic d'Habitatge
- ✓ Nombre de mediacions rebudes del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB (SPIMH)
- ✓ Nombre d'acollides i acompanyaments del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB (SPIMH)

## MODALITAT 1: ATENCIÓ A LA PERSONA USUÀRIA D'HABITATGES DE GESTIÓ MUNICIPAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones ateses presencialment per l'Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB	9.710	10.119	12.044	8.812	16.252
Nombre de persones ateses telefònicament per l'Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB	10.083	11.704	7.431	13.805	12.567
Nombre de persones ateses telemàticament per l'Oficina d'Informació i Atenció de l'IMHAB	5.260	6.052	7.269	15.251	21.236

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 10 minuts.**

	2019	2020
Percentatge assolit	90%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	120%	133%

2. **Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 15 minuts.**

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	133%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Atendre el 75% de les persones usuàries que ens visiten presencialment en un temps d'espera inferior als 15 minuts.



## MODALITAT 2: GESTIÓ DE LA RELACIÓ CONTRACTUAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de regularitzacions de lloguer iniciades	86	44	99	72	99
Nombre de regularitzacions de lloguer aprovades	80	55	11	17	26
Nombre de peticions de canvis d'habitatge rebudes	142	147	153	42	121
Nombre de peticions de canvis d'habitatges aprovades	17	18	8	6	18
Nombre de peticions de reduccions al lloguer rebudes	542	623	639	898	733
Nombre de peticions de reduccions al lloguer rebudes	431	412	409	709	508
Nombre de renúncies de lloguer rebudes	-	-	68	54	65
Nombre de renúncies de lloguer realitzades	45	40	29	21	31



## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Atendre el 75% de les regularitzacions en un termini màxim de 2 mesos.

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	86,04%	69,51%	62,63%	58,33%	47,47%
<i>Grau d'acompliment</i>	115%	93%	83%	78%	63%

### 2. Atendre el 75% de les peticions de canvis d'habitatges en un termini màxim de 2 mesos.

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95,24%	75,45%	78,95%	76,66%	57,02%
<i>Grau d'acompliment</i>	127%	100%	105%	102%	76%

### 1. Atendre el 80% de les peticions de reducció de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.

	2020	2021
Percentatge assolit	100%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	125%	100%

### 2. Atendre el 75% de les peticions de subrogacions en un termini màxim de 2 mesos.

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	48%	68,50%	83%
<i>Grau d'acompliment</i>	64%	91%	111%

### 3. Atendre el 80% de les renunciacions de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	88%	93%	91%	- <sup>7</sup>	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	110%	116%	114%	-	113%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Atendre el 75% de les regularitzacions en un termini màxim de 2 mesos.
- ✓ Atendre el 75% de les peticions de canvis d'habitatges en un termini màxim de 2 mesos.

<sup>7</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

- ✓ *Atendre el 80% de les peticions de reducció de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.*
- ✓ *Atendre el 75% de les peticions de subrogacions en un termini màxim de 2 mesos.*
- ✓ *Atendre el 80% de les renunciacions de lloguer en un termini màxim de 2 mesos.*

## MODALITAT 3: INSPECCIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'inspeccions de la Unitat d'Intervenció del Parc Públic de l'IMHAB	370	392	353	270	353
Nombre de citacions de la Unitat d'Intervenció del Parc Públic de l'IMHAB	49	51	41	29	26

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Fer el 75% dels informes d'inspecció de la Unitat d'Intervenció del Parc Públic de l'IMHAB en menys de 90 dies.**

	2020	2021
Percentatge assolit	60%	90%
<i>Grau d'acompliment</i>	80%	120%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Fer el 75% dels informes d'inspecció de la Unitat d'Intervenció del Parc Públic de l'IMHAB en menys de 90 dies.

## MODALITAT 4: INTERVENCIÓ I MEDIACIÓ

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

Nombre de mediacions rebudes del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB	737	1281	710	559	985
Nombre d'intervencions en casos de conflictes veïnals del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB	30	34	21	24	40
Nombre d'acollides i acompanyaments del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació de l'IMHAB	144	169	143	72	79

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- SPIMH: Intervenció en les peticions rebudes com a màxim en els 3 dies posteriors a la recepció.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	80%	80%	80%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	80%	80%	80%	80%	80%

Proposta per al 2022:

- ✓ SPIMH: Intervenció en les peticions rebudes com a màxim en els 3 dies posteriors a la recepció.

## SERVEI: GESTIÓ D'EDIFICIS I HABITATGES DEL PARC PÚBLIC

	2019	2020	2021
Inversió realitzada en manteniment preventiu, correctiu i d'adequació d'habitatges	4.630.836	3.271.990	2.596.856,61 <sup>8</sup>
Nombre de comunitats de llogaters	163	157	159

<sup>8</sup> IVA exclòs.

gestionades			
Nombre de comunitats de gent gran gestionades	33	32	32
Nombre total de places d'aparcaments gestionades	2.872	2.953	3.111
Nombre total de locals gestionats	511	517	554

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	- <sup>9</sup>	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>100%</b>	-	<b>125%</b>

### Proposta per al 2022:

- ✓ Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.

<sup>9</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I ADEQUACIÓ D'HABITATGES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'ordres de treball de manteniment preventiu i correctiu	1.857	4.389	5.336	3.879	6.301
Nombre d'ordres de treball d'adequació d'habitatges	189	272	261	171	290
Inversió realitzada en manteniment preventiu i correctiu	806.072	2.285.622	2.445.010	1.949.882	2.596.856,61
Inversió realitzada en adequació d'habitatges	1.334.990	2.156.275	2.185.826	1.322.108	1.825.066,89

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Atendre el 80% de les incidències en un termini màxim de 15 dies.**

	2021
Percentatge assolit	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	125%

Proposta per al 2022:

- ✓ Atendre el 80% de les incidències en un termini màxim de 15 dies.\*

## MODALITAT 2: GESTIÓ, TUTELA I PROTECCIÓ DEL PATRIMONI

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'expedients oberts	305	362	205	164	67
Nombre d'expedients tancats	236	283	242	109	73

Nombre de casos amb recuperació del deute en expedients de manca de pagament	195	205	148	54	21
Nombre de llançaments executats	29	30	45	18	14
Total de deute recuperat mitjançant els expedients tancats (en €)	693.802,21	702.000,28	548.117,28	237.926,00	123.440,95

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Arribar a un acord sense demanda judicial amb el ciutadà o ciutadana en un mínim del 35% dels casos tancats.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	79%	95%	85%	32% ( <sup>10</sup> )	50%
<i>Grau d'acompliment</i>	226%	271%	243%	91%	143%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Arribar a un acord sense demanda judicial amb el ciutadà o ciutadana en un mínim del 35% dels casos tancats.

## MODALITAT 3: GESTIÓ DE COMUNITATS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021
Nombre de comunitats de llogaters gestionades	163	157	159
Nombre de comunitats de gent gran gestionades	33	32	32
Nombre de comunitats mixtes	396	413	417

<sup>10</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

gestionades			
Nombre de comunitats de propietaris gestionades	73	80	89
Nombre de comunitats d'aparcaments gestionats	56	58	58
Nombre d'habitatges propis gestionats en comunitats alienes	374	400	2.276
Nombre d'habitatges unifamiliars gestionats	603	735	735

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	80%	- <sup>11</sup>	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>100%</b>	-	<b>125%</b>

Proposta per al 2022:

- ✓ *Resoldre el 80% de les incidències dels serveis comunitaris en un màxim de 20 dies.*

## MODALITAT 4: COMERCIALIZACIÓ I GESTIÓ DE LOCALS I APARCAMENTS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre total de places d'aparcaments gestionades	2.660	2.795	2.872	2.953	3.111
Nombre total de locals gestionats	484	503	511	517	554
Nombre de places d'aparcament gestionades a través del	943	988	1.217	1.019	1.022

<sup>11</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

programa Aparcaquí

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre el 50% de les peticions d'alta en el programa Aparcaquí en un termini màxim de 30 dies.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	60%	59%	56%	18%	19%
<i>Grau d'acompliment</i>	120%	118%	112%	36%	38%

Proposta per al 2022:

- ✓ Augmentar en un 20% el nombre d'altres anuals al programa Aparcaquí.

## SERVEI: PROGRAMES DE MOBILITZACIÓ D'HABITATGES DEL PARC PRIVAT DE BARCELONA

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de nous habitatges incorporats als programes de Borsa i de cessió d'habitatges	226	174	152	140	335
Nombre total d'habitatges amb contractes vigents als programes de Borsa i de cessió d'habitatges	1.016	1.111	1.155	1.243	1.413
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> ) dels habitatges de la Borsa	9,18	9,76	9,66	10,98	10,45
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> ) dels habitatges del programa de cessió d'habitatges	2,05	2,05	2,40	2,18	12,52
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> ) programa "Primer la llar"	-	-	-	0,80	12,52



## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- 1. Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10% respecte al preu del mercat.**

	2017	2018
Percentatge assolit	31%	28%
<i>Grau d'acompliment</i>	310%	280%

- 2. Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	23%	85%	- <sup>12</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	23%	85%	-

- 3. Signar el 60% dels contractes de lloguer en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible en el programa de cessió d'habitatges privats.**

	2017	2018	2019	2020	2021
Percentatge assolit	100%	12%	13%	N/D <sup>13</sup>	90% <sup>14</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	167%	20%	22%	-	150%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.
- ✓ Adjudicar el total dels habitatges en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ D'HABITATGES A LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
--	------	------	------	------	------

<sup>12</sup> Aplicatiu no disponible per fer el càlcul.

<sup>13</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

<sup>14</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 i el primer semestre de l'any 2021 per la covid-19.

Nombre d'habitatges incorporats a la Borsa l'any en curs	226	165	152	140	235
Contractes de lloguer vigents de pisos inscrits a la Borsa	767	867	920	956	1.085
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> )	9,18	9,76	9,66	10,98	10,45

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Signar els contractes de lloguer en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.**

	2017	2018
Percentatge assolit	30%	64%
<i>Grau d'acompliment</i>	30%	64%

- Signar el 60% dels contractes de lloguer en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	72%	14% <sup>15</sup>	48% <sup>16</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	120%	23%	80%

### Proposta per al 2022:

- ✓ Signar el 60% dels contractes de lloguer en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## MODALITAT 2: INSCRIPCIÓ DE SOL·LICITANTS I CERCA DE PISOS DE LA BORSA D'HABITATGE

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sol·licituds validades	2.095	2.352	1.433	408 <sup>17</sup>	1.378

<sup>15</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

<sup>16</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 i el primer semestre de l'any 2021 per la covid-19.

<sup>17</sup> L'índex de referència del lloguer de l'AHC es basa en les fiances dipositades dels dos anys anteriors, i el 2020 no recollia l'efecte covid-19 que ha afectat el mercat de lloguer, amb una baixada de preus, a causa de l'increment d'oferta (oferta aflorada de pisos turístics, caiguda de les vendes...).

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Comunicar l'estat de les sol·licituds en un màxim de 30 dies a través de mitjans electrònics, des de la validació de la sol·licitud.**

	2017	2018
Percentatge assolit	n/d	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	-	80%

2. **Comunicar l'estat del 80% de les sol·licituds en un màxim de 30 dies a través de mitjans electrònics, des de la validació de la sol·licitud.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	95%	N/D <sup>18</sup>	45%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	-	56%

3. **Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10% respecte al preu del mercat.**

	2017	2018
Percentatge assolit	31%	28%
<i>Grau d'acompliment</i>	310%	280%

4. **Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.**

	2019	2020	2021
Percentatge assolit	23%	85%	- <sup>19</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	23%	85%	-

### Proposta per al 2022:

- ✓ Comunicar l'estat del 80% de les sol·licituds en un màxim de 30 dies a través de mitjans electrònics, des de la validació de la sol·licitud.
- ✓ Mediació en la reducció del preu de lloguer dels habitatges de la Borsa en un 10% de l'índex de referència de lloguer de l'AHC.

<sup>18</sup> Atesa la irregularitat de la gestió al llarg de l'any 2020 per la covid-19.

<sup>19</sup> Aplicatiu no disponible per fer el càlcul.

## MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE SUBVENCIÓ PER A LA INCLUSIÓ D'HABITATGES AL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE LA CIUTAT DE BARCELONA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sol·licituds presentades	292	231	162	96	216
Nombre de sol·licituds aprovades	145	179	134	96	213
Pressupost atorgat a les sol·licituds aprovades (en €)	275.400,00	295.500,00	223.300,00	144.000,00	328.500

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.**

	2017	2018	2019	2020
Percentatge assolit	90%	80%	85%	80%
<i>Grau d'acompliment</i>	90%	80%	85%	80%

- Fer el pagament en el termini màxim d'un mes a comptar des de la data de resolució de la sol·licitud.**

	2017	2018
Percentatge assolit	90%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	90%	100%

- Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.**

	2017	2018
Percentatge assolit	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

- Resoldre el 100% dels recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.**

	2019	2020
Percentatge assolit	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

### 8. Donar resposta a les queixes presentades abans d'un mes.

	2017	2018
Percentatge assolit	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

### 9. Donar resposta al 90% de les queixes presentades abans d'un mes.

	2019	2020
Percentatge assolit	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	100%	100%

### 10. Donar resposta al 95% de les queixes presentades abans de 21 dies.

	2021
Percentatge assolit	68% <sup>20</sup>
<i>Grau d'acompliment</i>	68%

Proposta per al 2022:

- ✓ Donar resposta al 95% de les queixes presentades abans de 21 dies.

## MODALITAT 4: PROGRAMA DE CESSIÓ D'HABITATGES PRIVATS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'habitatges incorporats al programa de cessió durant l'any en curs	0	9	0	64	99
Nombre de contractes vigents	249	244	235	266	328

<sup>20</sup> La crisi de la covid-19 va provocar un increment de la gestió telemàtica de la Borsa. En vista de l'incompliment en l'objectiu de resposta, es va proposar reforçar l'equip de gestió, amb l'ampliació del contracte de servei, que va ser efectiu el febrer del 2022.

Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> )	2,05	2,05	2,40	-	37
Nombre de contracte vigents programa "Primer la llar"	-	-	-	21	12,52
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> ) programa de cessió	-	-	-	2,18	12,52
Preu mitjà del lloguer mensual (en €/m <sup>2</sup> ) programa "Primer la llar"	-	-	-	0,80	99
Percentatge d'habitatges adjudicats en un termini màxim de 60 dies a comptar des de la disponibilitat de l'habitatge					90%

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

- Adjudicar el total dels habitatges en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.**

	2021
Percentatge assolit	90
<i>Grau d'acompliment</i>	<b>90%</b>

### Proposta per al 2022:

- ✓ *Adjudicar* el total dels habitatges en un termini màxim de 60 dies, des que l'habitatge està disponible.

## SERVEI DE PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT EN MATÈRIA D'HABITATGE

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de diligències iniciades	506	333	926	331	151
Nombre d'expedients incoats	69	268	253	97	118
Nombre d'expedients resolts amb acord o sanció	69	94	72	11	17
Nombre d'expedients arxivats	368	174	122	36	127

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Resoldre el 90% dels expedients incoats en un termini màxim de 6 mesos.

	2020	2021
Percentatge assolit	100%	100%
<i>Grau d'acompliment</i>	133%	133%

### 2. Resoldre el 50% dels expedients incoats a través d'acord o mediació.

	2020	2021
Percentatge assolit	22%	0%
<i>Grau d'acompliment</i>	44%	0%

#### Proposta per al 2022:

- ✓ Resoldre el 90% dels expedients incoats en un termini màxim de 6 mesos.
- ✓ Resoldre el 50% dels expedients incoats a través d'acord o mediació.