

Avaluació del disseny de la política local d'habitatge

Consell Comarcal del Vallès Oriental

Setembre de 2017

Document adreçat a

l'equip de Govern

Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local

Servei d'Assistència a l'Organització Municipal



**Diputació
Barcelona**

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ	4
1.1. Presentació del document	4
1.2. Objectiu general de l'assistència	5
1.3. Metodologia i fonts d'informació	5
2. ANTECEDENTS DE LA POLÍTICA COMARCAL D'HABITATGE.....	6
2.1. Les polítiques d'habitatge	6
2.2. Les oficines locals d'habitatge	7
2.3. La política d'habitatge al Vallès Oriental	10
2.4. Breu recull de dades de la comarca	12
3. LA TEORIA DEL PROGRAMA DE LA POLÍTICA D'HABITATGE DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL	14
3.1. El procés de definició de la política	14
3.2. La reconstrucció de la teoria del programa	15
3.2.1. El problema	18
3.2.2. Objectius	20
3.2.3. Recursos	21
3.2.4. Activitats	25
3.2.5. Resultats i impactes	27
3.2.6. Valoracions generals més enllà de la teoria del programa.....	28
4. RECOMANACIONS DE MILLORA RESPECTE EL DISSENY DE LA POLÍTICA D'HABITATGE DEL CONSELL COMARCAL	31
5. SÍNTESI DE L'AVALUACIÓ DEL DISSENY I CONSIDERACIONS FINALS	49
6. ANNEXOS.....	53

1. Introducció

El present document “*Avaluació del disseny de la política local d’habitatge del Consell Comarcal*” està emmarcat en el servei d’assessorament dut a terme pel Servei d’Assistència a l’Organització Municipal (SAOM) de la Diputació de Barcelona per al Consell Comarcal del Vallès Oriental. En la present avaluació també hi ha participat l’Oficina d’Habitatge de la Diputació de Barcelona, especialment en l’àmbit corresponent a la conceptualització de la política d’habitatge.

La voluntat del Consell Comarcal és la de dur a terme una avaluació que permeti millorar el disseny de la pròpia política objecte d’anàlisi i també poder així afegir valor a altres projectes i àmbits concrets que confereixen projecció a l’ens local. La seva finalitat és assistir a l’Oficina d’Habitatge del Consell Comarcal en revisar el seu marc d’actuació previst amb l’objectiu d’adaptar-lo a les necessitats actuals no només d’atenció directa a la ciutadania, sinó també de major suport especialitzat i col·laboració amb els municipis i altres agents socials de la Comarca.

A tal efecte, el propi Consell Comarcal ha elaborat un document d’anàlisi sobre el disseny de les polítiques d’habitatge que es planteja desplegar, partint d’una breu diagnosi de la situació a la comarca així com del marc legislatiu vigent. Si bé es tracta d’un bon document de partida, és recomanable aprofundir en algunes consideracions amb l’objectiu d’afinar al màxim possible la proposta d’actuació pels propers anys.

1.1. Presentació del document

Aquest document s’estructura en cinc punts i l’annex. A la present introducció s’exposen els objectius de l’assistència i la metodologia emprada. Al segon punt es recullen els principals antecedents de la política d’habitatge de la Comarca i del Consell Comarcal. El tercer punt analitza tots els components de la teoria del programa definida pel Consell Comarcal relatius a la política d’habitatge i en destaca els principals elements de millora. En el quart punt es presenten les principals propostes que se suggereixen introduir per tal de millorar el disseny de la política. Finalment, el cinquè punt és una síntesi en format de taula que enumera les principals conclusions de la diagnosi i dels aspectes de millora proposats i emet algunes consideracions finals a mode de conclusions.

Per últim, a l’annex s’ofereix un breu marc metodològic pensat per facilitar la definició dels principals components que han d’estructurar qualsevol document de planificació, una síntesi on es detallen els aspectes de la Llei 39/2015 que incideixen directament

en l'atenció ciutadana i finalment, el contingut íntegre del document que ha estat objecte d'anàlisi.

És important tenir en compte que els continguts expressats en el present informe són vàlids per al període d'anàlisi (febrer – juny 2017) i es fonamenta en les manifestacions dels seus responsables i membres. Qualsevol situació vinculada a la temàtica tractada i ocorreguda amb posterioritat podria fer obsolets els plantejaments expressats en aquest document.

1.2. Objectiu general de l'assistència

L'objectiu general de l'actuació és acompanyar a l'Oficina d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental en l'avaluació del disseny de la política d'habitatge que es proposa endegar, i en concret a:

- Contribuir a identificar els elements clau de millora del disseny de la política d'habitatge.
- Facilitar la introducció de millores factibles.
- Capacitar al personal del Consell Comarcal en matèria de planificació de polítiques i serveis.

1.3. Metodologia i fonts d'informació

La metodologia de treball s'ha basat en l'anàlisi documental de la política d'habitatge definida pel Consell Comarcal (vegi's annex 3) i en la celebració d'entrevistes a informants clau.

Concretament, les entrevistes es van dur a terme 27/04/2017 a les següents persones:

- Responsable Oficina Comarcal d'Habitatge.
- Cap de l'Àrea de Polítiques Socials i Igualtat i Anna Ramoneda, tècnica de serveis socials.
- Treballadora social de Sant Pere de Vilamajor.
- Arquitecta Tècnica de l'Àrea de Medi Ambient i Territori. Suport tècnic a l'Oficina d'Habitatge de Montornès del Vallès.

2. Antecedents de la política comarcal d'habitatge

2.1. Les polítiques d'habitatge

Els grans eixos d'actuació de les polítiques d'habitatge són:

1. Garantia del dret a l'habitatge
2. Qualitat del parc immobiliari d'habitatges
3. Protecció dels consumidors i els usuaris d'habitatge en el mercat immobiliari
4. Protecció pública de l'habitatge
5. Règim de control i sancionador

En els darrers anys, del conjunt d'eixos d'actuació en matèria d'habitatge, l'accés a l'habitatge ha estat una de les principals problemàtiques a les quals han hagut de fer front molts municipis. Concretament, es podrien identificar dos moments en aquesta crisi habitacional. El primer es correspondria amb una fase de bombolla immobiliària on bona part de la població tenia dificultats creixents per accedir a un habitatge, tant de propietat com de lloguer, donats uns preus cada vegada més alts com a conseqüència d'una oferta majoritàriament privada i amb ànim de lucre. El segon moment, vinculat a la situació de crisi econòmica, ja no només es caracteritza per la dificultat d'accedir a un habitatge assequible, sinó també per la creixent pèrdua d'habitatge per part de la població.

Cal dir que les polítiques públiques en aquesta àmbit són un instrument clau per assolir un equilibri social i per garantir que totes les persones independentment de les seves característiques socioeconòmiques puguin tenir accés a una llar digne, en tant que dret universal emparat per la Constitució i per l'Estatut de Catalunya.

A grans trets, en matèria de garantia del dret a l'habitatge les administracions públiques duen a terme el tipus d'actuacions següent:

1. Borsa de lloguer
2. Mediació en cas de deute hipotecari o de lloguer
3. Ajuts pel pagament de lloguer o hipoteca
4. Ajuts pel pagament de subministraments
5. Real·lotjament
6. Parc de lloguer social
7. Mobilització d'habitatges buits

Tot i això, en cada territori les necessitats i respostes en matèria d'accés a l'habitatge són diverses de manera que l'accent es posarà en un aspecte o altre en funció de la casuística particular.

2.2. Les oficines locals d'habitatge

Les Oficines Locals d'Habitatge (en endavant OLH) són finestretes úniques especialitzades en la prestació de serveis públics d'habitatge a la ciutadania, creades amb la voluntat de donar una resposta integral a la necessitat de proximitat de la ciutadania davant de les polítiques locals d'habitatge.

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

- És un organisme de titularitat local de caràcter instrumental
Fruit de l'autonomia local, les administracions locals poden dissenyar les seves pròpies polítiques d'habitatge de les quals es desprendran actuacions concretes en la prestació de serveis públics propis (d'abast municipal, intermunicipal o comarcal). Es tracta de serveis a prestar en funció de la realitat de cada territori i que responen a necessitats concretes.
- És un organisme col·laborador de la Generalitat de Catalunya
Les OLH permeten l'apropament dels programes autonòmics d'habitatge (ajuts, prestacions i accions) al territori, oferint a la ciutadania la possibilitat d'accedir als serveis públics reglats descrits en els Plans d'habitatge del seu propi municipi o consell comarcal.

Per a la prestació d'aquests serveis és necessari un marc institucional de col·laboració entre l'administració municipal i l'administració autonòmica.

Els objectius

Des de la seva doble naturalesa les OLH presenten dos tipus d'objectius: els finalistes i els relacionals.

Els objectius finalistes són els propis de la política d'habitatge:

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

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

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

Els principis estratègics

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

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

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

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

Els valors

- Orientació del servei al ciutadà.
- Proximitat en el territori.
- Polivalència i flexibilitat d'adaptació a noves demandes.
- Vocació social en el disseny.
- Prestació dels serveis.
- Treball transversal coordinat i col·laboratiu.

Les OLH (en termes generals, en tant que hi ha grans diferències entre si) mantenen una importància central en el marc de la política local d'habitatge. Reivindiquen el seu paper com a òrgans instrumentals especialitzats en l'àmbit de la informació i l'assessorament i en la prestació de serveis claus a la ciutadania.

Si bé el nucli de la seva activitat segueixen sent els serveis concertats, han esdevingut també un òrgan fonamental per canalitzar la relació amb la ciutadania d'altres serveis i instruments del propi ajuntament, fins i tot actuant com a "pont" amb altres serveis municipals. Per altra banda, el propi equip humà de les Oficines ha esdevingut l'artífex de la implantació de nous serveis.

Ara bé, juntament amb les Oficines Locals d'Habitatge, són molts els ens locals que estan creant noves estructures per gestionar els nous instruments i serveis des d'una perspectiva integradora. Aquestes estructures reben la denominació genèrica de Serveis d'Habitatge. Es tracta encara d'una tendència poc definida i consolidada però que té entre les seves característiques:

- Integren les Oficines Locals d'Habitatge, com a òrgan especialitzat en l'atenció a la ciutadania i en la prestació de serveis (sobretot de tipus conveniat).-
- Tenen un forta coordinació i interdependència amb altres àmbits de treball del municipi com serveis socials, consum o serveis tècnics.
- Èmfasi en els "instruments" sobre els "serveis", i en aquells de naturalesa pròpia sobre els concertats.
- Conjuguen la dimensió social amb la dimensió tècnica.
- Disposen de pressupost propi no condicionat a convenis amb altres administracions.
- Estan menys orientades a la prestació de serveis a la ciutadania.

2.3. La política d'habitatge al Vallès Oriental

17 ens locals de la comarca estan adherits a la Xarxa de Serveis Local d'Habitatge de la Diputació de Barcelona, els quals presten serveis d'habitatge o tenen la voluntat de dur a terme alguna actuació en matèria d'habitatge.

Més en concret, en la següent taula s'indica que hi ha 9 ens locals amb Oficina d'Habitatge operativa i concertada amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya:

Taula 1. Relació de municipis amb serveis d'habitatge

Municipis amb serveis d'habitatge	Població	Conveni punt informació	Conveni gestió	Conveni Borsa
CALDES DE MONTBUI	17.156		T	T
CONSELL COMARCAL VALLÈS ORIENTAL	399.781		T	
GARRIGA, LA	15.762			T
GRANOLLERS	59.930		T	T
LLAGOSTA, LA	13.430	T		
MOLLET DEL VALLES	51.719		T	T
MONTORNES DEL VALLES	16.217			T
PARETS DEL VALLES	18.733		T	T
SANT CELONI	17.251		T	T
BIGUES I RIELLS	8.858			
CARDEDEU	17938			
FIGARÓ - MONTMANY	1.096			
FRANQUESES DEL VALLES, LES	19.170			
MANCOMUNITAT VALL DE TENES	37.018			
MONTMELÓ	8.863			
SANT FOST DE CAMPSENTELLES	8.666			
VILANOVA DEL VALLES	5.250			

A la comarca del Vallès Oriental es troben especificitats en el repartiment dels serveis d'habitatge en el territori que cal tenir en compte. D'una banda, l'OLH del Consell Comarcal té abast comarcal, d'altra, les OLHs de Granollers, Mollet, Caldes de Montbui i Sant Celoni són estructures consolidades en el seu territori i operatives.

A més a més, l'OLH de Sant Celoni té, en virtut de convenis de col·laboració amb 16 ajuntaments i amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, la prestació dels serveis d'habitatge per als ajuntaments següents (de les comarques del Vallès Oriental i de la Selva):

Arbúcies, Breda, Campins, Fogars de Monclús, Gualba, Hostalric, Llinars del Vallès, Montseny, Riells i Viabrea, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Celoni, Sant Esteve de Palautordera, Sant Pere de Vilamajor, Santa Maria de Palautordera, Vallgorguina i Vilalba Sasserra

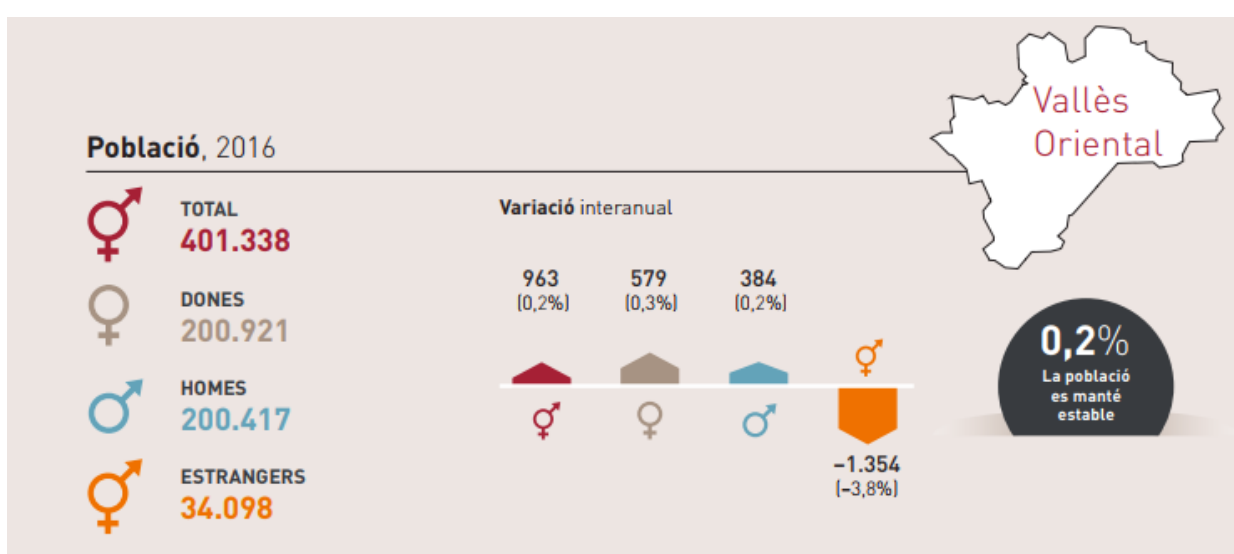
Pel que fa al Servei d'Intermediació en Deute de l'Habitatge, és igualment rellevant la distribució territorial de cobertura dels serveis d'atenció al ciutadà. En aquest cas, les àrees de cobertura, regulades en els convenis de col·laboració amb la Diputació de Barcelona són:

- **Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental**
Àrea de cobertura: Aiguafreda, bigues i Riells, Canovelles, Cànoves i Samalús. Figaró-Montmany, La Garriga, La Roca del Vallès, L'Ametlla del Vallès, Les Franqueses del Vallès, Lliça de Munt, Lliça de Vall, Sant Feliu de Codines, Santa Eulàlia de Ronçana, Tagamanent i Vilanova del Vallès
- **Oficina Local d'Habitatge de Granollers**
Cobertura territorial: Granollers
- **Oficina Local d'Habitatge de Mollet del Vallès**
Cobertura territorial: La Llagosta, Martorelles, Mollet del Vallès, Montmeló, Montornès del Vallès, Parets del Vallès, Sant Fost de Campsentelles, Santa Maria de Martorelles, Vallromanes
- **Oficina Local d'Habitatge del Baix Montseny (Sant Celoni)**
Cobertura territorial: Campins, Fogars de Monclús, Gualba, Llinars del Vallès, Montseny, Sant Antoni de Vilamajor, Sant Celoni, Sant Esteve de Palautordera, Sant Pere de Vilamajor, Santa Maria de Palautordera, Vallgorguina i Vilalba Sasserra.

2.4. Breu recull de dades de la comarca

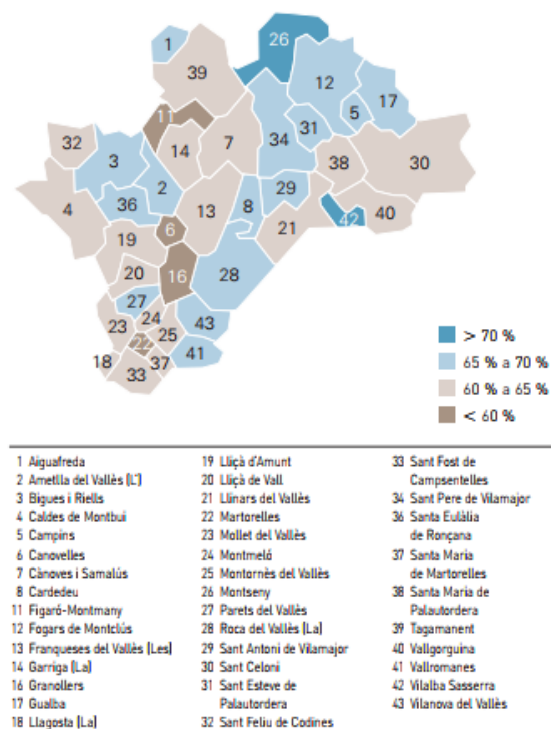
El Vallès Oriental és la comarca més extensa en l'àmbit metropolità i la quinzena de Catalunya. Ocupa 735 km² i limita al nord amb Osona, al nord-est amb la Selva, al sud-est amb el Maresme, al sud amb el Barcelonès, al sud-oest amb el Vallès Occidental i al nord-est amb el Bages.

El Vallès Oriental agrupa 39 municipis i esdevé la cinquena comarca més poblada de la demarcació de Barcelona, amb 401.338 persones, el que suposa el 7,2% de la població barcelonina.



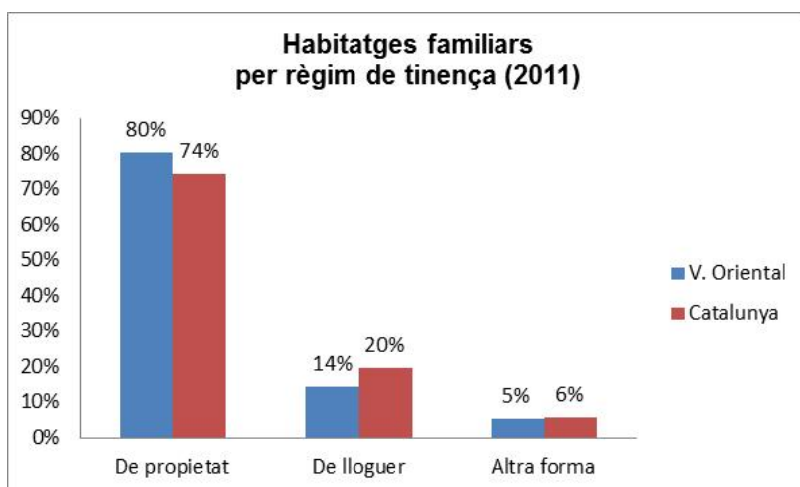
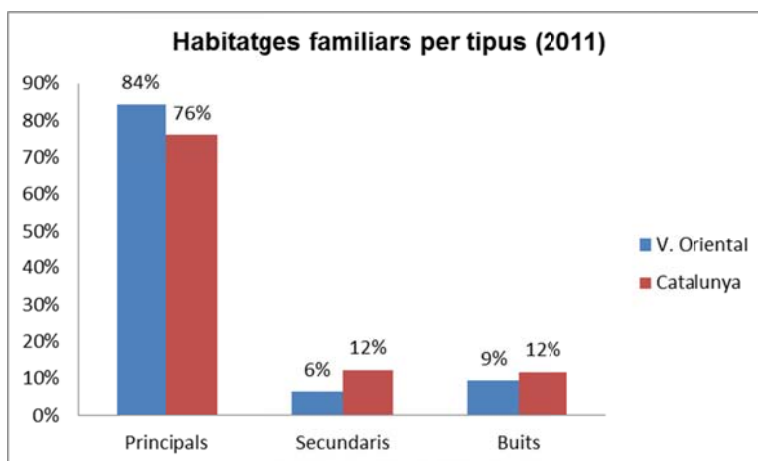
A la finalització de l'any 2016, l'ocupació registrada de la població resident a la comarca del Vallès Oriental obté un increment del 3,6%, similar a la de l'any anterior, i idèntica a la de la demarcació de Barcelona. Amb aquesta xifra acumula tres anys continuats de creixement de l'ocupació. Així, l'any acaba amb 164.957 persones ocupades residents a la comarca, 5.703 més que l'any anterior.

Taxa d'ocupació registrada. Vallès Oriental, 2016 (en percentatge)



La taxa d'atur registral és del 13,6%, dos punts inferior a la de l'any anterior, i un punt per damunt de la taxa de la demarcació (12,6%). La taxa d'atur femenina és del 16,2%, gairebé dos punts percentuals inferior a la de l'any anterior, i dos punts per sobre del total de la demarcació. Entretant, la taxa d'atur masculina se situa a l'11,3%, 2 punts inferior a la taxa de l'any anterior i 2 punts per sobre del total de la demarcació.

Pel que fa a les dades relatives a Habitatges i Llars d'Idescat, el % de pisos principals és superior a la mitjana catalana (representen el 84% enfront del 76%), mentre que el percentatge de pisos secundaris (segona residència) i pisos buits és inferior a la mitjana de Catalunya.



En relació amb el règim de tinença dels habitatges, cal dir que la majoria són de propietat (un 80% del total, 6 punts per sobre que al conjunt de Catalunya), mentre que el règim de lloguer és del 14% del total

d'habitatges, 6 punts per sota que a Catalunya.

Finalment, apuntar que la majoria de llars són de parelles amb fills (un 42%), seguit de les llars de parelles sense fills (25%); unes xifres molt similars a les de la resta de Catalunya en conjunt. El nombre de llars unipersonals és lleugerament inferior a la mitjana catalana, un 19% versus un 23%.

3. La teoria del programa de la política d'habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental

3.1. *El procés de definició de la política*

La creació de l'Oficina Comarcal d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental (en endavant OCHVOR) va partir de l'encàrrec de la Gerència de l'ens i es va efectuar a partir d'un treball de prospecció a nivell de gabinet. El grup de treball que es va constituir per a la seva elaboració estava compostat per l'arquitecta i advocada del Consell Comarcal, i una tècnica del Servei de Millora i Estratègia Corporativa.

D'acord amb les entrevistes realitzades, la redacció de la proposta d' OCHVOR es va dur a terme en dues fases. La primera va basar-se en el recull i posterior anàlisi documental de les fonts d'informació següents:

- Recull d'experiències a Catalunya sobre models d'Oficines comarcals d'habitatge implementades.
- Recull de la normativa en matèria d'habitatge.

La segona fase va consistir en la identificació de tots els serveis que, alineats amb les fonts d'informació analitzades prèviament, es podrien oferir des de l'Oficina d'Habitatge. En base a la definició d'aquest marc d'actuació ideal, es van definir tres tipus de serveis: els *serveis de tràmit*, els *serveis cívics* i els *serveis de governança*.

S'entén per *serveis de tràmit* aquells que fan referència a l'assessorament, de gestió i tramitació d'ajuts socials; mediacions, tramitacions d'ajuts i assessorament tècnic d'edificis i habitatges, i sol·licitud de cèdules d'habitabilitat, entre d'altres.

El *serveis cívics* són aquells que van dirigits als ens locals d'assistència i assessorament tècnic-jurídic en l'àmbit de l'habitatge.

Finalment, els *serveis de governança* es corresponen amb el suport que s'ofereix als responsables polítics i als agents socials i econòmics per a la presa de decisions. Aquest suport pot prendre diverses formes que van des del traspàs d'informació fins a la creació d'un grup d'interès que serveixi per definir polítiques públiques d'habitatge i per incidir en les preses de decisions d'organismes superiors.

Així, cadascuna de les activitats es va classificar segons aquesta tipologia, es van desplegar les tasques vinculades a cadascun d'ells, així com els recursos necessaris per tal de posar-los en marxa. Cal dir que aquesta sistematització partia d'una oferta ja existent en el Consell Comarcal, la qual amb anterioritat a la creació de l'Oficina ja posava a l'abast de la ciutadania i dels ajuntaments la majoria dels serveis de tràmit i cívics.

Observacions en relació amb el procés de definició de la política:

- La definició de la política es va fer a nivell de gabinet per la qual cosa no va comptar amb la participació dels ens locals afectats, ni d'altres agents clau del territori que intervenen en matèria d'habitatge. Amb qui es van establir reunions de contrast en relació amb l'estratègia prevista va ser amb l'Àrea d'Atenció de Serveis Personals del propi Consell Comarcal, en la mesura que la problemàtica vinculada a l'habitatge sovint entra per la porta dels serveis socials.

3.2. La reconstrucció de la teoria del programa

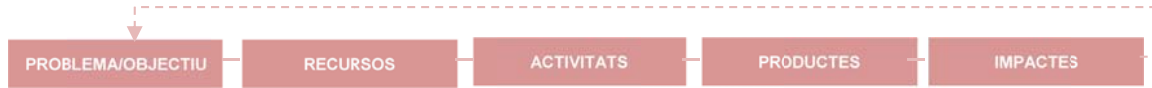
En base a la informació facilitada per l'ens local, així com a les entrevistes realitzades, a continuació es duu a terme una reconstrucció de la teoria del programa, és a dir, es concreta la cadena causal i l'engranatge de la intervenció en matèria d'habitatge prevista pel Consell Comarcal.

Tota política pública està motivada per l'existència d'algun problema o alguna situació que cal solucionar, mitigar o millorar. Així, s'entén que una intervenció pública determinada està orientada a abordar aquesta problemàtica de manera que si funciona, el problema o la situació insatisfactòria es resoldran en major o menor mesura. El fet que una intervenció hagi funcionat com s'esperava voldrà dir que els fonaments lògics o hipòtesis de la intervenció eren robustos i pertinents.

Del que es tracta aquí, doncs, és d'identificar aquests fonaments lògics de la política d'habitatge definida pel Consell Comarcal per tal de valorar-ne, posteriorment, la seva robustesa, lògica i plausibilitat en relació amb el problema o situació insatisfactòria que es vol resoldre o minimitzar. Per fer-ho, se sistematitzarà la informació disponible i es classificarà d'acord amb els components que conformen el model lògic d'una

intervenció (vegi's figura 1). Amb posterioritat es valorarà la seva adequació segons un conjunt de paràmetres.

Figura 1. MODEL LÒGIC DE LA TEORIA DEL PROGRAMA



Font. Elaboració pròpia en base a: Blasco, J. (2009). Guia pràctica 3: Avaluació del disseny. Barcelona, Ivàlua.

La reconstrucció de la política d'habitatge que s'ofereix a continuació és una traducció dels elements que han estat mencionats en el document de disseny i a les entrevistes. S'han marcat amb una numeració diferent aquelles qüestions que només es van mencionar al document de planificació (3), aquelles que només es van apuntar a les entrevistes (2) i aquelles que estaven presents en ambdues fonts (1).

Figura 2. Model lògic de la política pública d'habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental

PROBLEMA/OBJECTIU	RECURSOS	ACTIVITATS	PRODUCTES	IMPACTES
Dificultats en l'accés a la tramitació en matèria d'habitatge (1). Pèrdua d'habitatge (2): - perfil d'usuaris amb múltiples problemàtiques. - Manca d'habitatge assequible Escassa capacitat econòmica i de gestió dels municipis mitjans i petits de la comarca en matèria d'habitatge (3). Creixent complexitat en la prestació de serveis (3). Saturació d'alguns mecanismes o instruments de gestió de problemàtiques d'habitatge (2)	<u>Dotació (3):</u> - Interí A1:1 - Interí A2: 3 - Interí C1: 2 <u>Despeses (3):</u> - 210.491,47 € (salarials) <u>Ingressos (3):</u> - 83.156 € (medi ambient i habitatge) - 19.196,22 € (benestar i família) - 11.000€ (SIDH/SAC) - 66.947,18 € (ajuntaments)	<u>Serveis de tràmit (2):</u> - Assessorament ajuts socials. - Gestió i tramitació ajuts d'emergència en habitatge. - Mediacions per a l'habitatge. - Cèdules d'habitabilitat. - Assessorament tècnic edificis. - Assessorament pel desenvolupament de polítiques d'habitatge. <u>Serveis cívics (2):</u> - Assessorament i mediació de consum en desnonaments, deutes hipotecaris o de lloguer, etc. - Assessorament i tramitació expedients Mesa Valoració per a situacions d'emergència. - Assessorament a municipis en pobresa energètica. - Assessorament en situacions de sobreendeutament. - Assessorament en el desenvolupament de la protecció pública d'habitatge. <u>Governança (2):</u> - Suport en la presa de decisions. - Acords de col·laboració per acompanyar processos d'execució hipotecària. - Assessorament per desenvolupar instruments, règim sancionador, etc. - Creació espai formatiu. - Xarxa comarcal d'habitatge. - Taula de coordinació comarcal. - Altres.	Proposta Indicadors (3): - Nombre de persones ateses. - Nombre entitats locals. - Grau de satisfacció. - Nombre expedients oberts - Nivell satisfacció usuaris dels serveis. - Nombre consultes fetes a L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i Diputació de Barcelona - Nombre d'entitats locals/serveis socials atesos - N.de desnonaments aturats. - N. de subvencions atorgades i quantitat en euros. - N. de sol·licituds d'inscripcions al registre d'HPO - N. de dacions en pagament - N. de lloguers socials - N. expedients tancats amb assessorament - N. expedients tancats amb intermediació - N. expedients tancats situacions diverses - N. expedients tancats amb assessorament. - N. expedients tancats situacions diverses	Totes les persones que ho han necessitat han estat ateses. Absència de casos de pèrdua d'habitatge: - Capacitat de resposta ràpida i eficaç. - Existència d'habitatge assequible. Generació d'economies d'escala. Existència de respostes compartides a problemes comuns. Mecanismes o instruments de gestió no saturats.

La figura anterior recull, de forma esquemàtica, els principals elements que componen la política pública d'habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental. Aquests continguts s'han emplenat d'acord amb el document facilitat pel propi Consell Comarcal sobre el disseny de la política i també en base a les apreciacions apuntades per les persones entrevistades.

Es tracta d'un marc lògic que presenta informació per a totes les seves parts si bé a nivell discursiu i a la pràctica n'hi ha unes més desenvolupades que d'altres. Tot seguit es fa una anàlisi de cadascun dels elements.

3.2.1. El problema

A l'hora de dissenyar qualsevol política o servei és imprescindible dur a terme un exercici de prospecció que permeti configurar unes bases sobre les quals construir la proposta.

D'acord amb les entrevistes realitzades, el disseny de la política d'habitatge del Consell Comarcal va anar precedida d'un exercici de prospecció que, especialment, es va centrar en desgranar la normativa vigent en matèria d'habitatge i en consultar aquelles experiències similars desenvolupades en contextos propers, com és el cas del Consell Comarcal de l'Anoia.

Tota aquesta tasca prospectiva, es troba recollida al primer apartat del document que ha elaborat el Consell Comarcal pel disseny de la política d'habitatge que es planteja desplegar. El primer apartat d'aquest document es denomina, precisament, "definició del problema" i presenta de forma sintètica una breu diagnosi del marc legislatiu vigent així com de la situació a la comarca en matèria d'habitatge. Si bé es tracta d'un bon document de partida, és recomanable aprofundir en algunes consideracions amb l'objectiu d'afinar al màxim possible la proposta d'actuació pels propers anys.

Observacions en relació amb la definició del problema:

- Tal com s'ha dit, per tal de centrar la problemàtica el document fa esment a determinada normativa que regula l'àmbit de l'habitatge: la *Constitució Espanyola*, l'*Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2016*, la *Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de*

l'habitatge i la pobresa energètica, la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya*, el *Text refós de la Llei d'Organització Comarcal*. Tanmateix, la seva exposició és molt breu i no segueix una seqüència lògica en el sentit que es desgrana de forma discontinua a mesura que avança el relat.

- La referència explícita als problemes en l'àmbit de l'habitatge apareix diluïda al llarg de l'exposició de l'apartat i no sempre són fàcils d'identificar. En aquest sentit, també cal dir que a les entrevistes es fa referència a problemes que no estan recollits en el document, tal com es pot observar a la figura 2. Ex. Problemes en l'accés a l'habitatge i manca d'habitatges a preus assequibles; Ocupació il·legal de pisos buits; saturació de determinats mecanismes de mediació (Mesa d'emergència; entre d'altres).
- No consta que en el moment de definir el problema es consultés l'opinió d'experts en relació amb la conceptualització de l'àmbit (definicions, abast, propostes d'actuació, etc.) de manera que es pogués sistematitzar l'actuació posterior en base a evidència científica.
- Si bé l'apartat de definició del problema compta amb una breu referència al perfil de la comarca en matèria d'habitatge, aquesta és molt succinta i no aborda de forma integral tots els problemes vinculats amb aquest àmbit. Certament, es tracta d'una temàtica on la informació disponible encara està poc sistematitzada, la qual cosa complica la cerca, explotació i posterior anàlisi.
- Finalment, cal dir que en el moment de redactar el present informe s'ha tingut accés al document "Bases reguladores per a l'atorgament d'ajuts individuals per garantir el lloguer just de la borda de lloguer social de la comarca de l'Anoia 2016", ja que va ser un dels documents consultats durant el disseny de la política. Tanmateix, cal dir que, per una banda, aquest document fa referència a un àmbit molt específic del conjunt d'actuacions possibles de la política d'habitatge, i per l'altra, que no s'ha pogut valorar la resta de material consultat, ja que no ha estat arxivat en cap carpeta electrònica.

3.2.2. Objectius

Els objectius contribueixen a explicar el canvi que es produirà si el marc d'actuació previst funciona. És a dir, estan formulats des del punt de vista de resolució dels problemes identificats o de les situacions que són millorables.

En aquest sentit, la definició de la política d'habitatge no conté cap apartat específic que faci referència als objectius, si bé a l'apartat de "definició del problema" es poden identificar dos objectius clars:

1. "Assegurar que cap persona del Vallès Oriental, independentment del municipi on visqui, quedi exclosa d'un assessorament informatiu i legal adequat en el tracte amb les entitats financeres, davant d'una situació d'impagament d'hipoteca i les conseqüències que comporta".
2. "Promoure la prestació de serveis especialitzats, actuant com a assessor dels municipis en aquells àmbits que es sol·liciti o per iniciativa pròpia". En el marc de les entrevistes, també s'apunta la voluntat d'oferir un assessorament especialitzat a nivell municipal, donada una realitat molt diversa i sovint mancada de recursos per poder-hi donar una resposta satisfactòria.

Observacions en relació amb la definició dels objectius:

- Com s'ha comentat, els objectius no apareixen recollits en un apartat específic del document sinó que es poden identificar al llarg de la descripció dels problemes. Quant a la seva formulació, cal dir que els dos objectius estan expressats correctament, si bé fan referència a aspectes de tipus operatiu i de capacitat de resposta de l'Oficina en relació amb els seus clients (ciutadania i ajuntaments). Es troba a faltar una referència a objectius de tipus estratègic, que busquen donar resposta als problemes identificats en matèria d'habitatge abastament coneguts pel conjunt d'agents.
- Tal com es comentarà a l'apartat relatiu a les activitats previstes en matèria d'habitatge els objectius plantejats no són suficients per abastar el conjunt

d'activitats proposades. En aquest sentit, el primer objectiu fa referència a donar resposta a situacions d'impagament d'hipoteca, mentre que el segon reconeix el paper d'assessor del Consell Comarcal envers els ens locals. No obstant, la bateria d'activitats previstes per a l' OCHVOR és força més àmplia i la majoria no quedarien emparades per cap objectiu.

- La definició dels objectius previstos està alineada amb els problemes identificats, tot i que com ja s'ha apuntat prèviament, el recull d'aquests últims no està prou reforçat amb dades que sustentin la realitat detectada.
- Finalment, els objectius definits també estan alineats amb el marc legal vigent. El primer objectiu queda regulat essencialment per la *Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a la vivenda*, per la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials* i pel conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal del Vallès Oriental i la Diputació de Barcelona per al funcionament d'un servei d'intermediació pels deutes d'habitatge (SIDH) i de l'establiment del Servei d'Atenció Ciutadana a ell vinculat. El segon objectiu es justifica pel Text Refós de la Llei d'Organització Comarcal, aprovat per Reial Decret legislatiu 4/2003, on s'estableix que a la comarca li corresponen les competències de cooperació, assessorament i coordinació dels ajuntaments en un conjunt de matèries entre les quals hi té cabuda l'habitatge.

3.2.3. Recursos

Els recursos fan referència a aquell conjunt de mitjans econòmics, humans i materials de què es disposen per tal de desplegar una intervenció o política pública. Cal que la seva identificació sigui concreta i estigui vinculada amb les activitats que es volen dur a terme.

Observacions en relació amb la definició dels recursos:

- La informació relativa als recursos no està integrada dins del document de definició de la política, sinó que és un Annex, la qual cosa és significativa perquè apareix desconnectada del propi marc d'actuació. En qualsevol cas,

la informació relativa als recursos apareix desglossada segons despeses i ingressos.

Les despeses que es recullen fan referència a la dotació de l'OHCVOR i a les seves retribucions, sense especificar quina és la jornada laboral per a cadascun d'ells. Tampoc es fa referència als costos indirectes derivats dels subministraments, etc. i que li serien imputables.

Els ingressos que es comptabilitzen són aquells relatius a les subvencions/transferències efectuades per altres administracions i a les aportacions dels ajuntaments de la Comarca que tenen subscrit un conveni amb el Consell Comarcal.

- En la mesura en què els costos apuntats únicament són els directes, no s'aprecia una metodologia determinada per al seu càlcul i, conseqüentment, no es pot fer una valoració al respecte.
- La presentació de la informació sobre els recursos necessaris per desplegar la política es fa de manera agregada en relació amb les hores requerides per a la gestió de les principals activitats previstes pels *serveis de tràmit* i *serveis cívics*. Es fa una estimació del temps de gestió en hores requerit per desenvolupar aquelles activitats pròpies de les dues primeres tipologies. No obstant, no es fa una estimació del temps en hores requerit pels *serveis de governança*.

La fórmula pel càlcul de les hores de treball totals per a cadascuna de les activitats previstes és la següent:

$$\text{Sol} \cdot \text{licitus estimades (SE)} * \text{temps mig de tramitació de cada sol} \cdot \text{licitud (TMT)}$$

La base dels càlculs parteix de l'estimació d'expedients o de sol·licituds (SE) que caldria gestionar en base a la darrera anualitat (2016). Aquesta estimació parteix del darrer trimestre pel qual es disposa de dades, o del darrer any quan no es disposa d'informació trimestral. Cal tenir en compte que considerar les dades d'un primer trimestre com a referència per fer el càlcul de tot l'any no és aconsellable ja que en general el comportament de

cada trimestre sol ser diferent. Es desconeix la motivació per la qual s'ha apostat per aquesta opció de càlcul.

Per altra banda, es calcula el temps mig de tramitació (TMT) que implica cada tipus d'activitat. També es desconeix la metodologia emprada per fer aquesta estimació i en cap cas es fa una diferenciació segons el lloc de treball que s'ocupa per la qual cosa s'entén que s'assumeix que s'ha optat per considerar que tot el personal que treballa a l'OHCVOR fa les mateixes tasques indistintament. L'estimació d'hores de treball que es requereix per a cada tipus de petició es fa en base a les apreciacions del propi personal.

Sabent les hores de treball aproximades de cada activitat, i el nombre de peticions esperades, es pot conèixer el volum d'hores anuals totals que es requeriran per donar resposta a les peticions dins d'una activitat, la qual es contrasta amb les hores de treball disponibles d'acord amb el nombre d'efectius. No obstant, la informació sempre es tracta de forma agregada i no es té en compte la situació de cada treballador segons la seva categoria, etc.

- D'acord amb les entrevistes realitzades, els serveis i l'assistència en el desenvolupament de les polítiques públiques d'habitatge que ofereix l'OHCVOR es financen per mitjà de dos instruments. El primer és el Conveni interadministratiu on cada ajuntament fa una aportació en funció de la població i que cobreix els serveis que ofereix el Consell Comarcal en matèria de serveis personals entesos en un sentit ampli i que contenen els serveis d'habitatge. Tanmateix, cal dir que la informació que ofereix el Portal de Transparència del Consell Comarcal relativa als convenis que s'estableixen amb els ajuntaments no permet identificar amb claredat aquest tipus de conveni. L'altre instrument de finançament de l'OHCVOR és el Fons per l'Habitatge que gestiona el Consell Comarcal i que es nodreix de les aportacions derivades dels convenis ad-hoc establerts entre el Consell Comarcal i aquells ajuntaments que requereixin dels *serveis de governança*.
- S'aprecia una contradicció des d'un punt de vista teòric, en el sentit que per la seva naturalesa, els *serveis de governança* no es poden circumscriure a

convenis individuals amb ajuntaments concrets, ja que les propostes d'actuació beneficien a tots els ajuntaments en el seu conjunt.

- La dependència orgànica d'una de les tècniques referents al territori en matèria d'habitatge és amb Territori i Medi Ambient, no pas amb l'Oficina d'Habitatge. Tot i així en cas que es contractin nous tècnics de referència pels municipis dependrien de l'Oficina d'Habitatge.
- En els serveis descrits com a “‘assessorament i assistència tècnico-jurídica’, no es defineix què comporta aquest concepte. No es diu què s'oferirà a l'ens local, quin abast tindrà, si serà un suport puntual o permanent, si l'ha de demanar l'ens local o s'oferirà a tots per igual, com es prestarà (un tècnic es desplaça al municipi, o és el tècnic/polític municipal que va al Consell comarcal, quantes reunions es faran...).
- La política d'habitatge no compta amb una calendarització per a la posada en marxa i desplegament progressiu relatiu als serveis i activitats que està previst implantar.
- En general, la dotació econòmica i de recursos humans s'aprecia com a insuficient per tal de fer front a la política proposada, ja que no es fa una planificació d'un desplegament gradual del conjunt de serveis, sinó que sembla que el propòsit és oferir d'entrada totes les activitats previstes en cartera. Les dades recollides a l'Excel sobre el càlcul d'hores de treball que es requereixen per a fer front al volum de peticions previst per a cada activitat, malgrat les seves limitacions, posa de manifest que el personal actual no és suficient per afrontar la demanda estimada. Per tant, considerant les limitacions legals existents per incrementar el nombre de places de les plantilles, segurament caldria establir alguns criteris de prioritització.

Certament, la política del Consell Comarcal és la de no fer una difusió massiva del servei per tal d'evitar una allau de peticions, si bé aquesta decisió no ha estat fruit d'una anàlisi respecte què és allò que sí que es podria assumir en cada moment, al llarg del temps, a partir de la prioritització d'un determinat tipus de municipis, o d'un determinat servei, etc.

3.2.4. Activitats

Les activitats es corresponen amb aquells productes, béns o serveis concrets que es desenvolupen per tal de donar compliment als objectius operatius i a l'estratègia en el seu conjunt.

Observacions en relació amb la definició de les activitats:

- El document de descripció de la política preveu un conjunt d'activitats per als tres tipus de serveis previstos (tràmits, cívics, governança). Amb tot, algunes activitats no són prou explicatives i la classificació segons si depenen dels serveis de tràmit, cívics o de governança és confusa en alguns casos. Explicat succintament, d'entrada sembla clar que els serveis de tràmit són aquells que es dirigeixen directament a la ciutadania, els cívics van destinats a l'assessorament als municipis per a la resolució concreta de determinats casos, i els de governança busquen oferir un tipus de suport més transversal que ajudi al conjunt d'ajuntaments a la presa de decisions, defugint de la casuística particular. Tanmateix, s'aprecien contradiccions en la classificació d'aquestes activitats segons aquests tres tipus de serveis. Per posar un exemple, tal com es desprèn del document de descripció de la política una de les activitats previstes dels *serveis de tràmit* és la de "Assessorament per al desenvolupament de les polítiques d'habitatge que vulguin concertar els diferents ajuntaments de la comarca, per la qual resulta necessària l'elaboració de plans locals d'habitatge on es reflecteixi el diagnòstic sobre les necessitats i mesures que s'han d'adoptar per aconseguir els objectius perseguits". En aquest cas, no es tracta d'un suport al ciutadà sinó a l'ajuntament, per la qual cosa semblaria més lògic ubicar-lo dins dels serveis cívics.
- Si les actuacions previstes per als serveis cívics mantenen aquest doble destinatari (ciutadania i ens locals) cal tenir present que ambdues vies impliquen un disseny, una planificació i una gestió posterior molt diferent dels recursos. Quan el destinatari és la ciutadania, l'estructura necessària es centrarà en l'atenció al públic, en la gestió i tramitació administrativa i en l'assessorament individualitzat. Per tant és necessari preveure els requeriments específics de personal (administratiu, tècnic) i

d'infraestructura (un espai per atendre al públic, un espai per atenció individualitzada, etc..), mentre que els serveis dirigits a l'ens local poden requerir recursos de personal o d'espai molt diversos (personal tècnic i jurídic, no necessitar un espai físic...) i de naturalesa menys permanent.

- Algunes activitats estan definides en un sentit molt ampli (ex. "Assistència i assessorament tècnic-jurídic als ens locals de la comarca per a la correcta promoció de l'exercici de les seves competències sobre la matèria d'habitatge en el marc de llur autonomia, amb la coordinació imprescindible de llur actuació amb els interessos supralocals") i altres de forma molt concreta (ex. Creació d'un espai de treball formatiu dirigit als professionals dels ajuntaments en matèria d'habitatge).
- La definició de les activitats previstes és desigual. En alguns casos es detalla la seva descripció (vegi's les definicions del punt anterior) mentre que en els altres és una breu referència (ex. Xarxa comarcal d'habitatge).
- Tampoc s'han assignat responsables de gestió per al conjunt d'activitats i en tot cas, si s'opta per la polivalència en l'exercici de funcions, caldria preveure una relació de les tasques assignades a cada lloc de treball dins de l'OHCVR.
- Les activitats no estan vinculades a cap objectiu en concret, sinó que es classifiquen segons el tipus de servei a què fan referència.
- A la pràctica, d'acord amb les entrevistes, els *serveis de governança* són també *serveis cívics*, ja que les propostes d'intervenció que s'estan desplegant donen resposta a necessitats d'ajuntaments concrets, articulades mitjançant convenis. Per tant, en l'actualitat no es coneixen activitats que fomentin la governança del conjunt dels ajuntaments en l'àmbit de l'habitatge.
- En la seva majoria, el conjunt d'activitats previstes estan alineades amb el marc normatiu. En aquest sentit cal destacar la feina minuciosa que s'ha realitzat en el document en suport Excel on es determina, per a cada

activitat, quin és el marc normatiu vigent, és a dir quina és la llei i l'articulat concret que en justifica la seva existència.

- La relació de les activitats previstes no és coincident en tots els materials, la qual cosa pot portar a confusió. És a dir, a la descripció de la política s'enumeren 24 activitats (cada guió de l'escenari innovador compta com a una) mentre que a l'arxiu d'Excel, pestanya de "presentació", n'hi ha 20, i a la pestanya de "detall" en consten 25.
- Hi ha múltiples administracions públiques que ofereixen serveis i activitats en aquest àmbit sense que hi hagi una sistematització clara la qual cosa complica la delimitació de responsabilitats, propicia la duplicitat en la prestació, etc.

3.2.5. Resultats i impactes

Els resultats i els impactes són aquelles conseqüències observables a mig i llarg termini derivades de la implementació de la política. Per poder-los mesurar, quantificar, i vincular amb la intervenció cal fer ús de diverses tècniques d'anàlisi, per a les quals les dades esdevenen un instrument imprescindible.

Els indicadors fan referència als mitjans per mesurar el progrés en relació amb l'estratègia i la gestió de l'actuació municipal.

Observacions en relació amb la definició dels resultats i impactes:

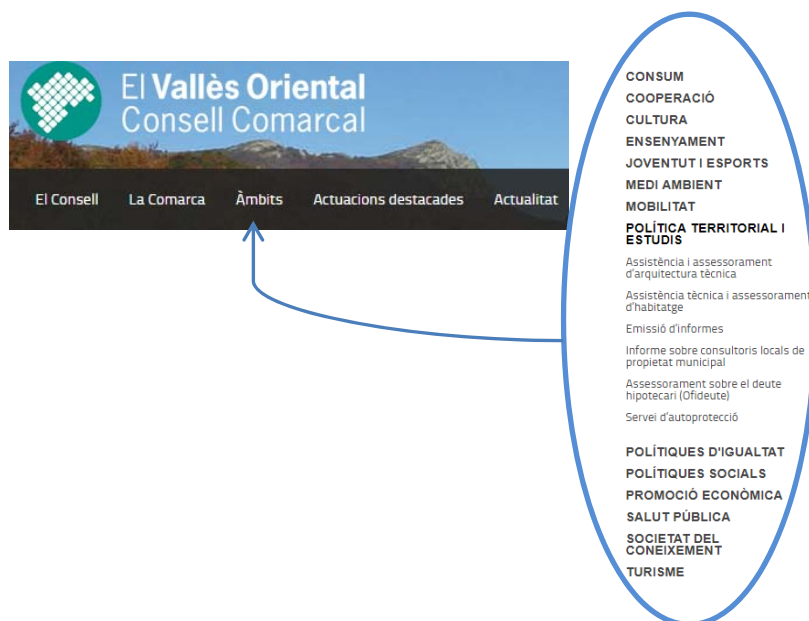
- Qualsevol política pública no només ha de comptar amb una planificació, sinó també amb un sistema de seguiment basat en indicadors que permeti analitzar els principals resultats derivats de la intervenció, identificar les principals desviacions, etc. I la política pública d'habitatge definida pel Consell Comarcal ha previst l'establiment d'un conjunt d'indicadors pensats a tal efecte, la qual cosa és molt positiva. Tanmateix, la proposta d'indicadors està descontextualitzada, és a dir, es construeix a partir d'un llistat que no està vinculat a objectius, activitats, resultats o impactes esperats. També es desconeix la periodicitat amb què es recull la informació, com es calcula i què mesura, etc.

- Del conjunt d'indicadors proposats es troben a faltar indicadors de context que permetin identificar sobre el paper les principals problemàtiques en matèria d'habitatge del Vallès Oriental, el perfil de la ciutadania, l'estat dels habitatges, etc. Tots ells són indicadors que permeten definir amb major precisió quines són les principals necessitats i prioritats d'intervenció sobre les quals es pretén incidir.
- Alguns dels indicadors que es proposen no són suficientment explicatius en la seva definició. És el cas, per exemple, de l'indicador "nombre d'incidències amb Barcelona" o "nombre expedients tancats situacions diverses".
- Com a conseqüència de l'elevada fragmentació de la política d'habitatges els sistemes de recollida d'informació no estan integrats i l'obtenció de dades és complexa.

3.2.6. Valoracions generals més enllà de la teoria del programa

- L'Oficina d'Habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental dona servei a tots els municipis que ho demanin. Cal dir però, que actualment no existeixen mecanismes de coordinació entre el Consell Comarcal i la resta d'agents institucionals que també ofereixen serveis als ajuntaments i a la ciutadania en matèria d'habitatge. De les entrevistes realitzades es coneix que alguns ajuntaments amb conveni amb altres administracions per a la gestió de determinats temes en habitatge recorren al Consell Comarcal tot i no ser la seva administració de referència. En aquests casos, des del Consell Comarcal no es comunica a l'administració referent la gestió d'expedients que no li són propis. També en alguns casos, ciutadans de les àrees de Granollers i de Mollet del Vallès són atesos al Consell Comarcal per tramitar determinats temes d'habitatge per motius de proximitat, etc. Des del Consell se'ls atén, però després no es coordina amb Granollers o Mollet per comunicar aquests casos. Aquest fet comporta ineficiències en la gestió dels recursos.

- Les polítiques d'habitatge s'articulen a través de diferents mecanismes (OLH, Borses de Lloguer, SIDH i Serveis Propis) que alteren la delimitació territorial i en compliquen tant la gestió com el coneixement per part de la ciutadania.
- Tal com es desprèn de les entrevistes, moltes de les problemàtiques en matèria d'habitatge entren per serveis socials sense que s'hagin previst mecanismes de coordinació.
- No hi ha prevista una estratègia de difusió de la nova política d'habitatge i el web del Consell Comarcal no és un canal d'informació efectiu per a la ciutadania i els ens locals. Al web municipal el plantejament de l'Oficina com una única porta d'entrada als afers en habitatge encara no és una realitat. A la pàgina d'inici, apartat "Àmbits" es despleguen les opcions següents:



Dins de l'àmbit Política Territorial i Estudis hi consten els principals sub-àmbits en matèria d'habitatge, si bé no estan integrats dins de l'Oficina.

A banda, hi ha una altra ruta que et dirigeix a la informació de l'Oficina d'Habitatge, entrant per l'opció "el Consell" > "Oficines" del baner superior de la pàgina d'inici. En aquest cas, la informació que s'ofereix és molt genèrica i no coincideix amb la totalitat dels serveis previstos en el disseny

de la política. Només fa referència als serveis de tràmit. Per altra banda, no es recullen com a potencials usuaris els ajuntaments.

- Es detecta que la gestió administrativa preeminentment es fa en suport paper la qual cosa vulnera les obligacions reconegudes a l'administració des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

4. Recomanacions de millora respecte el disseny de la política d'habitatge del Consell Comarcal

Un cop exposades les principals consideracions relatives a la teoria del programa a mode de diagnosi, a continuació es presenten aquelles recomanacions de millora.

En relació amb el procés de definició de la política

Revisar la definició de la política conjuntament amb la participació dels agents clau del territori que intervenen en l'àmbit d'habitatge

Un cop ja s'ha definit la política pública d'habitatge a nivell de gabinet i ja es disposa d'una primera proposta d'intervenció, es proposa implicar el conjunt d'agents clau del territori que intervenen en l'àmbit d'habitatge en la revisió de la mateixa. Es tractaria, en primer lloc, d'identificar quins són aquests agents, compartir amb ells el present document d'avaluació, i revisar conjuntament la viabilitat d'aquelles propostes que se suggereix implementar, així com elaborar conjuntament aquells punts on cal una major implicació del territori (definició d'objectius, de serveis a oferir, de mecanismes de coordinació, etc.).

Sense ànim de ser exhaustius, una relació d'agents clau amb els quals compartir la proposta d'intervenció hauria d'incloure:

- SIDH de Granollers
- SIDH Mollet del Vallès
- SIDH St. Celoni
- Oficines locals d'habitatge
- Mostra de municipis sense Oficina Local d'Habitatge de la comarca
- Plataforma d'afectats per la hipoteca
- Il·lustre Col·legi d'Advocats del Vallès Oriental (ICAVOR)
- Deganat del partit judicial de Granollers i Mollet del Vallès

En relació amb la definició del problema

La definició del problema ha d'anar acompanyada d'un exercici de prospecció centrat en 4 dimensions. En primer lloc, cal explorar el que es podria denominar com a *marc*

teòric de l'àmbit, en aquest cas el de l'habitatge, per tal de conèixer la terminologia emprada, disposar d'evidències científiques que demostrin l'efectivitat de determinades intervencions per damunt d'altres opcions, etc. En segon lloc, és important identificar i analitzar aquelles *solucions exitoses que han posat en marxa agents similars* davant de problemàtiques semblants. També, cal identificar quins són les *necessitats específiques* pròpies de la comarca en matèria d'habitatge. Finalment, és clau explorar la *normativa* per tal de poder conèixer com es conceptualitza la política, quin és el marc d'acció que s'estableix, etc. Partint d'aquestes premisses, en relació al procés de definició del problema es formulen les recomanacions següents:

Identificar aquella evidència científica que versa sobre l'efectivitat de les intervencions en matèria d'habitatge i arxivar electrònicament la informació consultada

L'anàlisi documental és un exercici clau en la definició de qualsevol política pública i en la identificació dels problemes que cal resoldre. Conèixer què diu l'evidència científica sobre allò que funciona millor davant d'un determinat problema en matèria d'habitatge és un element clau a l'hora de definir el pla d'acció posterior. També és important recopilar material d'investigació que discuteixi en relació amb les polítiques d'habitatge actuals, principals reptes, etc. Des de la Diputació de Barcelona existeixen diverses publicacions interessants que, malgrat haver-se elaborat fa alguns anys, encara són vigents en molts aspectes i poden enriquir el debat:

- [Governos locals i polítiques d'habitatge. Balanç i reptes](#) (2012)
- [Les polítiques locals d'habitatge: institucionalització, diversitat i canvi](#) (2014)

O altres materials més recents com ara:

- [Qüestions d'habitatge. Polítiques comparades d'habitatge](#) (2016)

Per aquest motiu, es recomana incorporar aquesta vessant en l'anàlisi i sistematitzar la documentació consultada en carpetes electròniques creades a tal efecte.

Aprofundir en la identificació d'experiències similars i arxivar electrònicament la informació consultada

Tal com es desprèn de les entrevistes realitzades, en el moment de definir el problema es van consultar experiències en entorns similars amb l'objectiu de conèixer quines propostes d'actuació posaven en marxa. Tanmateix, aquesta documentació no va ser degudament arxivada i en el moment de l'avaluació no s'ha pogut analitzar la seva

pertinença. En qualsevol cas, les persones entrevistades que van participar de la definició de la política coincideixen amb el fet que l'abast de la documentació consultada podria haver estat major i per tant, es recomana ampliar l'anàlisi.

Aprofundir en l'anàlisi dels principals problemes en matèria d'habitatge que afronta la comarca del Vallès Oriental

L'apartat de definició del problema hauria d'aprofundir en la identificació dels principals problemes en matèria d'habitatge propis de la Comarca, ja que seran la base que motivarà un determinat marc d'actuació. Així, es proposa dur a terme millores com ara:

- Identificar i analitzar aquelles dades relatives a la situació de l'habitatge de la comarca en base a les fonts següents:
 - o L'[Observatori Local d'Habitatge](#).
 - o [Panel de l'Habitatge 2016 de la Fundació Pi i Sunyer](#).
- Dur a terme entrevistes a informants clau: personal tècnic municipal de serveis socials, arquitectes municipals, plataformes ciutadanes, entre d'altres.
- Elaborar un qüestionari dirigit a la ciutadania per tal que opini sobre els principals problemes percebuts en aquest àmbit.

Sistematitzar l'anàlisi de la normativa aplicable en matèria d'habitatge destinant un apartat específic dins la definició del problema

Com s'ha dit a l'apartat de diagnosi, el document de planificació de la política en habitatge conté referències a la normativa aplicable. Tot i així, es recomana dedicar un sub-apartat específic de la definició del problema amb una relació de tota la normativa i una breu síntesi de les seves implicacions pel Consell Comarcal. Al següent enllaç <http://habitatge.gencat.cat/ca/dades/normativa/> es pot trobar el recull de tota la normativa general, connexa i normes tècniques vigents en matèria d'habitatge.

Si s'aborden aquest conjunt de recomanacions, s'estarà duent a terme una avaluació de necessitats, la qual cosa hauria de ser el punt de partida per a qualsevol disseny de polítiques o intervencions públiques.

En relació amb la definició dels objectius:

Crear un apartat específic en el document de disseny de la política on s'enumerin els objectius

Els objectius són l'element central a l'hora d'estructurar el marc d'actuació de qualsevol política pública i, com a tal, es recomana preveure un apartat específic on es recullin els objectius que preveu la intervenció.¹

Es recomana definir dos nivells d'objectius clarament descrits: els objectius estratègics i els objectius operatius. Pel cas que aquí s'analitza caldria plantejar el conjunt d'objectius estratègics (estretament vinculats amb els problemes identificats), així com completar els objectius operatius.

A mode d'exemple, caldria definir objectius estratègics com ara:

- OE1. Reduir el nombre de persones amb problemes per accedir a un habitatge digne.
- OE2. Empoderar els ajuntaments per afrontar els reptes en matèria d'habitatge.
- OE·. ...

Pel que fa als objectius operatius, cadascun d'ells haurà d'estar relacionat amb un objectiu estratègic. A tall d'exemples es proposen els següents:

Vinculats amb l'OE1:

- OP. 1. 1: Incrementar l'oferta d'habitatge a preus assequibles.
- OP. 1. 2: Millorar les condicions d'habitabilitat.
- OP. 1. 3: Donar a conèixer a la ciutadania els seus drets en matèria d'habitatge.
- Etc.

Vinculats amb l'OE2:

- OP. 2. 1: Millorar la coordinació entre administracions que intervenen en l'àmbit de l'habitatge.

¹ A l'annex 1 del present informe s'ofereix un breu marc metodològic on es presenten els principals conceptes que estructurin qualsevol document de planificació amb l'objectiu de facilitar-ne la seva definició.

- OP. 2. 2: Agilitar la resposta en casos de risc de pèrdua d'habitatge.
- OP. 2. 3: Millorar els mecanismes de gestió dels problemes en habitatge.
- OP. 2. 4: Apropar a la ciutadania l'accés a la tramitació en matèria d'habitatge.

Definir els objectius de tal manera que cobreixin el conjunt d'activitats que oferirà l'OHCVOR.

En el moment de definir qualsevol política sempre cal plantejar-se en primer terme què es vol resoldre (per tant quines són les finalitats de la intervenció) i després què es farà per tal de mitigar el problema o situació millorable que s'ha identificat. Per tant, l'ordre que cal seguir per definir una estratègia sempre passa primer pels objectius i després per definir les activitats o serveis concrets que s'oferiran. Si es fa així, el conjunt d'objectius plantejats tindran la capacitat de cobrir totes les activitats que es considerin necessàries.

En relació amb la definició dels recursos:

Vincular els recursos amb les activitats previstes a desenvolupar

Per tal que el disseny d'una política pública es faci efectiva i acabi implementant-se cal preveure aquells recursos que seran necessaris i això comporta haver d'establir els efectius i els recursos econòmics que seran necessaris en el propi document de planificació.

Per aquest motiu és important que per a cada activitat prevista es faci una estimació del seu cost. Com s'ha dit a l'apartat de diagnosi, existeix una estimació de les hores de treball anuals que es requereixen per desenvolupar cadascuna de les activitats previstes pels *serveis de tràmit* i pels *serveis cívics*. Per tant, caldria fer el mateix exercici per a les activitats pròpies dels *serveis de governança*.

Revisar la metodologia emprada per al càlcul de les hores de treball corresponents a cada activitat

Se suggereix sofisticar el càlcul relatiu a les hores de treball que es requereixen per a cada activitat. En aquest sentit, es fan les consideracions següents:

- Caldria estimar el volum de peticions per a l'any en curs en base a la tendència del darrer any, però es desaconsella utilitzar com a referència dades de tipus trimestral. També seria oportú valorar si cal aplicar algun factor d'increment en base al possible augment de peticions en els darrers anys, o fins i tot pel propi fet d'haver creat l'OHCVOR, la qual en donar major visibilitat a la tramitació pot incrementar-ne el seu ús per part de la ciutadania i els ajuntaments.
- L'estimació d'hores de treball que es requereix per a cada tipus d'activitat hauria de fer una distinció en funció dels diferents llocs de treball de l'OHCVOR.
- Si l'increment de personal no és una opció factible en el curt termini, la base pels càlculs ha de partir del volum d'hores anuals disponibles i a partir d'aquí fer la distribució segons allò que es pot assumir per a cada tipus d'activitat. Aquesta tasca segurament implicarà haver de reduir la cartera de serveis fins que no es pugui augmentar la dotació de l'Oficina.

Incorporar el càlcul del cost de cada activitat

Una estimació relativa als recursos que està previst que es consumeixin ha de considerar les hores de treball necessàries i també el cost econòmic que això implica. El càlcul de costos és una tasca molt complexa quan es vol dur a terme amb rigor. De totes maneres hi ha opcions intermèdies que permeten aproximar el cost que hi ha vinculat amb cada servei.

En base a la retribució per hora de cada treballador/a i de les hores de treball que requereix cada activitat es pot saber quin és el cost estrictament vinculat al salari de les persones que desenvolupen cada activitat.

Si, d'afegit, es disposa dels costos de subministrament directament vinculats a l'Oficina, com que se sap el volum d'hores de treball que requereix cada activitat es pot imputar proporcionalment a cada activitat la part del cost corresponent als subministraments.

Clarificar la política de convenis del Consell Comarcal

Actualment, la política de convenis del Consell Comarcal que apareix al web, concretament al Portal de Transparència, no clarifica suficientment les diverses fórmules de col·laboració ni l'abast de les mateixes. Per aquest motiu, es proposa

destinar un apartat del web per tal d'explicar amb un major detall aquestes fórmules de col·laboració interadministratives.

A més, d'acord amb la contradicció identificada amb la fórmula de finançament dels serveis de governança, caldria replantejar si aquests s'han de finançar per la via dels convenis ad-hoc. Segurament, haurien de quedar inclosos en el marc dels convenis interadministratius els quals donarien dret a beneficiar-se d'altres aspectes més intangibles com ho és la governança.

Modificar la dependència jeràrquica de la referent del territori en matèria d'habitatge

Per tal de guanyar coherència en el desplegament de les polítiques d'habitatge seria convenient que la tècnica referent depengués directament de l'OHCVOR i no de l'Àrea de Territori i Medi Ambient.

En relació amb la definició de les activitats:

Revisar les activitats incloses en cada tipus de servei i la seva definició

Tal com s'ha exposat a la diagnosi, la classificació de les activitats segons els tres tipus de serveis no sempre és clara. La tipologia de serveis establerta d'acord amb si són de tràmit, cívics o de governança sembla pertinent. El que es recomana aquí és revisar en quina d'aquestes tipologies s'ubica cada activitat. A continuació es proposa reubicar algunes activitats respectant la classificació segons els tres tipus de serveis.

També es fan observacions respecte la definició de les activitats previstes, si escau.

Serveis de tràmit:

- a) Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs de reforma d'edificis o habitatges, per a les quals es sol·licitin ajuts
- b) Gestió i tramitació d'ajuts i assessorament tècnic per a la rehabilitació d'edificis i habitatges
- c) Gestió i tramitació de prestacions per al pagament del lloguer
- d) Gestió i tramitació de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat
- e) Tramitació de prestacions econòmiques d'urgència especial per a l'habitatge

Serveis cívics:

- f) Assessorament i mediació de consum en termes hipotecaris.
- g) Assessorament i mediació sobre deutes hipotecari i de lloguer.
- h) Assessorament jurídic en els processos d'execució hipotecària i desnonaments
- i) Assessorament i tramitació dels expedients per la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials.
- j) Assessorament i assistència tècnic-jurídica als ens locals per a garantir el compliment dels mecanismes establerts per a la resolució de les situacions de sobreendeutament del deute hipotecari, amb l'objectiu de garantir el manteniment de l'habitatge o el possible real·lotjament a famílies en risc d'exclusió residencial.
- k) Assessorament tècnic-jurídica als ens locals en matèria de pobresa energètica per a l'aplicació dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, desenvolupant els mecanismes existents per a evitar la interrupció dels subministraments bàsics per impagaments a les persones referenciades.
- l) Assistència i assessorament tècnic-jurídica en l'aplicació dels règims sancionadors establerts per a la vulneració dels deures inherents a la condició de propietaris d'habitatges, així com dels agents que vulnereu la funció social de la propietat. Es proposa eliminar aquesta activitat en la mesura queda recollida a l'activitat posterior.
- m) Assessorament i assistència tècnic-jurídica als ens locals per al desenvolupament de les mesures previstes legalment dirigides a garantir la funció social de la propietat.

Serveis de governança:

- n) Donar suport en la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics, mitjançant la recerca i el tractament de les dades, així com l'elaboració i la tramesa de diferents informacions i documents.
- o) Fomentar acords de col·laboració amb el Deganat del partit judicial de Granollers i Mollet del Vallès per poder acompanyar en el procés d'execució hipotecària i de desnonament als usuaris afectats de la comarca així com als professionals públics implicats en l'acompanyament d'aquestes famílies.
- p) Foment de la signatura del Protocol d'execució de diligències de llançament als partits judicials de Catalunya.

- q) Assistència i assessorament tècnic-jurídic als ens locals de la comarca per a desenvolupar instruments dirigits a evitar la desocupació injustificada permanent dels habitatges en àmbits d'acreditada necessitat i incorporar-los al mercat immobiliari mitjançant tècniques de foment o d'intervenció administrativa; sense menysprear els casos de possible sobreocupació dels habitatges i infrahabitatges, lluitant contra l'activitat empresarial i lucrativa de convertir il·legalment els habitatges en allotjaments turístics, precaris, sobreocupats i sotmesos a preus abusius.
- r) Assistència i assessorament tècnic-jurídic als ens locals de la comarca per a la correcta promoció de l'exercici de les seves competències sobre la matèria d'habitatge en el marc de llur autonomia, amb la coordinació imprescindible de llur actuació amb els interessos supralocals. Es proposa eliminar aquesta activitat en la mesura que la seva definició és massa genèrica i la resta d'activitats són la concreció d'aquesta voluntat.
- s) Assessorament a la xarxa de municipis de la comarca en el desenvolupament de la protecció pública de l'habitatge, que inclou tant polítiques orientades a l'obtenció d'habitatge amb protecció oficial com d'altres actuacions susceptibles d'ésser protegides, regulades als plans d'habitatge, o com les relatives a la mediació en l'àmbit del lloguer social, potenciant l'aportació d'habitatges privats cap a aquest objectiu, afavorint així la inserció social i evitant desnonaments socialment no acceptables.
- t) Assessorament per al desenvolupament de les polítiques d'habitatge que vulguin concertar els diferents ajuntaments de la comarca, pel qual resulta necessària l'elaboració de plans locals d'habitatge on es reflecteixi el diagnòstic sobre les necessitats i les mesures que s'han d'adoptar per a aconseguir els objectius perseguits.
- u) Assistència als municipis de la comarca per al desenvolupament dels instruments adreçats al foment de la conservació i la rehabilitació del parc d'habitatges, amb la finalitat d'exigir el compliment de les condicions de funcionalitat, seguretat, salubritat i sostenibilitat dels habitatges promovent les possibles accions orientades a la introducció de criteris de cohesió social, ambiental i d'eficiència ecològica en el procés d'edificació, conservació i rehabilitació del parc immobiliari.
- v) Creació d'un espai de treball formatiu dirigit als professionals dels ajuntaments en matèria d'habitatge.

w) Taula de coordinació comarcal pel dret de l'habitatge. Comparativament, la definició d'aquesta activitat és massa breu.

x) Xarxa comarcal d'habitatge. Comparativament, la definició d'aquesta activitat és massa breu.

Sistematitzar la informació vinculada amb cada activitat

Es proposa definir cada activitat en base a un conjunt de paràmetres que en facilitarien la seva identificació (codificació en relació amb l'estratègia) i comprensió (de què es tracta). La codificació de les activitats també serà una bona manera de garantir que en tots els documents es recullen les mateixes activitats.

Taula 2. Sistematització de la informació relativa a les activitats

Codi de l'activitat	Es proposa assignar un codi a cada activitat amb els criteris següents: - Tipus de servei (T–tràmit; C – cívic; G – governança) - Objectiu estratègic del qual depèn (1, 2, 3,...) - Objectiu operatiu del qual depèn (1.1, 1.2,...2.1...) - Activitat (1.1.1..., 2.1.1....) Exemple: G111; T231;...
Nom de l'activitat	Denominació de l'activitat a mode de síntesi
Descripció de l'activitat	Explicació de les principals característiques de l'activitat per tal d'il·lustrar de què es tracta. <i>La definició de les activitats que consta en el document de disseny de la política serien compatibles amb aquest camp, excepte per les activitats w i x, on la definició es correspon amb major mesura amb una denominació més que no pas amb una descripció.</i>
Unitat responsable	Referència a la unitat orgànica que n'ostenta la responsabilitat.
Persona responsable	Persona que ostenta la responsabilitat de l'activitat.
Altres unitats participants	Altres unitats de l'organització que participen en el desplegament de l'activitat.
Calendari d'execució	Previsió del calendari d'execució. Si és una activitat continuada en el temps sense data d'inici i fi fer referència a: "activitat continuada".
Cost previst	Referència al cost anual previst per a l'activitat.
Documents de suport	Links a documentació annexa que pugui ser d'interès, si escau.

Fer efectiva l'oferta de serveis de governança

Aquesta observació escapa d'una avaluació estrictament de disseny en la mesura que fa referència a l'oferta de serveis que actualment s'està duent a terme des de l'OHCVOR. Tanmateix, en la mesura que es disposa d'aquesta informació en dur a terme les entrevistes, es recomana començar a desenvolupar activitats de governança pròpiament dites. Certament la posada en marxa de l'Oficina encara és molt recent si bé les activitats que actualment s'estan desplegant en aquest àmbit van dirigides a donar resposta a necessitats d'ajuntaments concrets.

És una oportunitat per tal que el Consell Comarcal del Vallès Oriental es posicioni en relació amb els reptes que molts ajuntaments han d'afrontar en matèria d'habitatge i que, donades les circumstàncies, no poden abordar per manca de temps i de recursos. Defensar els seus interessos envers tercers, pensar en solucions innovadores davant la manca d'habitatge assequible, donar garanties per tal que el mercat de lloguer sigui dinàmic i potent, entre moltes altres qüestionen, esdevenen elements clau respecte els quals cal pensar-hi i posicionar-se.

Calendaritzar el desplegament de les activitats previstes

Si bé s'ha previst una Oficina amb un conjunt d'activitats a desenvolupar indistintament, és manifest que els recursos actuals de què es disposen són limitats i que no es pot dur a terme tot allò que està previst en base a un criteris clars i definits.

Per aquest motiu, caldria elaborar una oferta d'activitats amb una prioritització per al seu desplegament basada en aquelles activitats que presenten un major volum de demanda, aquelles que busquen donar resposta a situacions d'alta vulnerabilitat, les que tenen una rellevància estratègica pel Consell Comarcal, etc. Cal saber què es pot fer realment amb els recursos actuals, i què es podria fer amb una dotació major (es pot fer una estimació de l'increment en activitats a mesura que s'incrementa en una persona més).

Orientativament es fan les consideracions següents:

- Els serveis de tràmit són actuacions que ja s'han s'estan duent a terme d'acord amb els convenis signats amb l'Agència d'Habitatge de Catalunya. Es tracta d'activitats que acosten les polítiques públiques d'habitatge de la Generalitat de

Catalunya al ciutadà, motiu pel qual es considera necessari continuar prestant-les, especialment en els municipis on no hi ha Oficina d'Habitatge municipal. A més, el Consell Comarcal rep una aportació econòmica específica per dur a terme aquestes tasques.

- Continuar pels serveis d'assessorament i mediació en temes hipotecaris que ja funciona (serveis f), g), h) i l).

En aquest marc, cal una coordinació clara amb els àmbits de cobertura del Servei d'Intermediació en Deute de l'Habitatge, regulat en els convenis de col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

- Com a proposta addicional, es podria ampliar l'assessorament especialitzat al ciutadà (en matèria d'arrendaments urbans) mitjançant la signatura del conveni de borsa i oferir-lo als municipis que no tinguin borsa pròpia.
- Potenciar els serveis en què la posició del Consell Comarcal dóna sentit de xarxa i de coordinació entre municipis. En concret els serveis n) o) p) u) v) w) i x).
- Pel que fa als serveis relatius a l'assistència tècnica-jurídica', redissenyar-los més concretament abans de proposar-los als ajuntaments.

En relació amb la definició dels resultats i impactes:

Preveure indicadors de mesura ja en la pròpia definició de la política té una importància clau. El fet que el document de disseny que aquí s'analitza hagi previst una relació d'indicadors és un aspecte que cal valorar positivament, ja que és una manera de reconèixer la importància estratègica que tenen els indicadors a l'hora d'analitzar i fer seguiment de les polítiques públiques.

Vincular els indicadors de seguiment amb el marc d'actuació previst

L'establiment dels indicadors ha d'anar de la mà dels objectius de la política pública que es vol posar en marxa. Si es coneix què es pretén assolir, de forma natural emergeixen aquelles qüestions que es volen mesurar en relació al desplegament de la

intervenció i que poden informar sobre l'èxit d'implementació. Tot i així, serà el moment de seleccionar els indicadors més adients² d'acord amb les següents premisses:

- Tots els objectius estratègics i els objectius operatius han de comptar amb indicadors de mesura. En aquests casos, majoritàriament es tractarà d'indicadors de context, d'impacte o de producció i activitat (aquests últims només pel cas dels objectius operatius).
- Totes les activitats haurien d'estar relacionades amb, com a mínim, un indicador de mesura. Es recomana que aquest sigui comú per a totes les activitats i faci referència al volum, el qual es calcularà d'acord amb unitats de mesura diferents segons quin sigui el tipus d'activitat (ex. usuaris atesos, expedients gestionats, ajuntaments formats, ...).
- S'han de definir de manera clara i entenedora per tal de facilitar una recollida de dades correcta i compartida per a tothom.
- S'han d'obtenir a partir de sistemes de recollida de dades robustos, de tal manera que la informació sigui fàcilment verificable.
- Cal que responguin a aspectes rellevants.
- El seu càlcul ha de ser cost efectiu, és a dir, la utilitat de la informació recopilada ha de superar el cost que implica la seva obtenció.
- S'han de poder actualitzar periòdicament.

Sistematitzar la informació dels indicadors de seguiment establerts

Un cop seleccionats els indicadors de mesura pertinents, és molt important sistematitzar la informació a ells vinculada amb l'objectiu de facilitar-ne la seva identificació i càlcul. A més, cal fer un esforç per referir-se als indicadors amb denominacions explicatives en si mateixes de tal manera que al llegir-los ja es pugui intuir què mesuren.

² A l'Annex 1 del present informe s'ofereix una proposta metodològica per a la definició d'indicadors.

Per aquest motiu, es proposa preparar una taula per a cada indicador amb, com a mínim, els camps següents:

Taula 3. Sistematització de la informació relativa als indicadors

Nom de l'indicador	Denominació breu de l'indicador.
Descripció	Breu explicació en relació amb el què mesura l'indicador.
Font	Font d'informació d'on s'extreu la dada
Fórmula de càlcul	Càlcul que cal dur a terme per tal d'obtenir la dada resultant
Periodicitat	Freqüència amb què es recollirà aquesta dada
Persona responsable de la dada	Persona encarregada de calcular aquest indicador
Persona responsable del seguiment	Persona encarregada de fer el seguiment de la política
Valor esperat	Valor que es pretén assolir
Valor real	Valor que realment s'ha assolit
Tipus d'indicador	Si és de entorn, producció i activitat o d'impacte

Incorporar indicadors de context en el si del sistema de seguiment

Abans de dissenyar la política, ja s'ha suggerit que cal dur a terme una diagnosi en relació amb els principals problemes en matèria d'habitatge de la Comarca amb informació d'entorn que permeti contextualitzar la realitat amb dades.

Aquestes dades són molt útils i cal incorporar-les també en el sistema de seguiment. A tall d'exemple es podrien recopilar indicadors com ara:

- Població de la comarca segons franges d'edat.
- Taxa d'atur
- Renda familiar disponible
- Nombre d'usuaris de serveis socials i %.
- % de ciutadania de la comarca amb risc de pèrdua d'habitatge.
- Preu mig del m² de la vivenda de lloguer i de compra.
- Nombre de pisos del parc públic d'habitatge disponibles.
- Estimació del parc d'habitatge
- Nombre de desnonaments.
- Índex esforç econòmic per accedir a un pis de propietat.
- Etc.

Centralitzar la recollida d'indicadors en algun repositori de dades

L'OHCVOR elabora una memòria d'activitat anual amb dades que poden ser útils de cara al seguiment de la política d'habitatge del Consell Comarcal. També al llarg de l'any ha d'aportar informació a altres administracions amb les que es relaciona, etc. Per això es proposa que l'Oficina creï un sistema de recollida de dades que centralitzi el conjunt d'indicadors que ha de servir ja sigui per informar de la seva activitat a altres administracions, per fer el seguiment de la política, etc.

Es tracta d'identificar primer tots els indicadors que es faran servir, independentment de la seva finalitat, integrar-los en aquest sistema i consultar-los després en funció de la necessitat. Si, a més, aquest repositori fos públic i oferís les dades en format reutilitzable esdevindria una pràctica molt valuosa a l'hora de fer efectiu un dels trets principals del govern obert reconegut per la llei de transparència i que fa referència a les dades obertes.

Descriure el procés que es durà a terme per fer el seguiment de la política

En el propi document de planificació és important explicar quin seguiment es farà de la política, amb quina periodicitat, quines dades es reportaran i a on es podran consultar, si els usuaris podran valorar les conclusions i fer aportacions en relació amb els resultats, etc. Aquest és un element clau no només per contribuir a la rendició de comptes, sinó també per fer efectiva una de les previsions de la llei de transparència catalana que estableix l'obligatorietat de publicar totes les avaluacions o seguiment d'indicadors vinculats a les polítiques públiques.

Recomanacions generals:

Les recomanacions que es formulen a continuació són de caràcter general i van més enllà de la manera com s'ha construït la teoria del programa. De fet, són qüestions que no entren a parlar de la implementació de la política (l'objecte d'aquest estudi és el disseny) si bé fan referència a instruments o accions que en facilitarien una posada en marxa i desplegament exitós.

Preveure mecanismes de coordinació estables amb la resta d'agents que intervenen en matèria d'habitatge a la Comarca

Malgrat que l'OHCVOR pot atendre la demanda de qualsevol ciutadà i/o ajuntament de la Comarca, caldria garantir la comunicació i coordinació amb la seva administració de referència per tal de mantenir un control de les atencions realitzades. En el cas del Servei d'Intermediació Hipotecària, el Consell Comarcal té signat un conveni de col·laboració amb la Diputació de Barcelona on s'estableix que per a la prestació del servei als municipis dins del seu àmbit d'influència i a qualsevol ciutadà que ho sol·liciti cal que sempre es coordini amb el SIDH de referència en aquest territori.

Aquesta comunicació amb l'administració de referència no sempre es dona i és imprescindible. En el cas de la intermediació hipotecària es tracta d'una condició establerta en el propi conveni. Això pot comportar un desequilibri de recursos entre administracions que presten aquest servei supramunicipal, ja que potser el Consell Comarcal està assumint més casos dels que li correspondrien i rep menys en favor d'una altra administració que fa menys i rep més del que realment gestiona.

Clarificar el marc d'actuació de les administracions públiques de la Comarca en matèria d'habitatge

Les polítiques i serveis en matèria d'habitatge prenen múltiples formes en el si del territori i estan altament fragmentades. En aquest sentit, en general no es pot dir que existeixin oficines amb capacitat per gestionar el conjunt de temes en matèria d'habitatge sinó que hi ha múltiples estructures amb una distribució desigual al llarg del territori per a la gestió de temes concrets (borsa de lloguer, SIDH, OLH, Serveis propis, etc.). Tota aquesta amalgama de serveis no ajuda a clarificar on ha de dirigir-se el ciutadà quan vol tramitar un determinat tema d'habitatge. Tampoc quan un ajuntament necessita assessorament.

Així, es recomana al Consell Comarcal que elabori un mapa de tots els serveis en matèria d'habitatge que es troben distribuïts pel territori amb una breu descripció de les atribucions per a cadascun d'ells i el seu àmbit de cobertura.

El document de disseny de la política disposa d'uns mapes amb la distribució territorial dels SIDH i de les OLH, però es proposa mapificar la resta de serveis. Aquest tipus

d'actuacions podrien considerar-se com a pròpies del bloc de *serveis de governança* en la mesura que contribueixen a clarificar el marc d'actuació als ajuntaments.

Intensificar els mecanismes de coordinació i de col·laboració amb els serveis socials municipals i del Consell Comarcal

Es recomana intensificar els mecanismes de coordinació i de col·laboració amb els serveis socials municipals, facilitant tota aquella informació de base que han de conèixer per tal de poder orientar correctament a l'usuari davant d'aquelles necessitats en matèria d'habitatge que es puguin donar.

Millorar la difusió dels serveis en habitatge que ofereix el Consell Comarcal

Tant per a la ciutadania en general com per als ajuntaments en particular no és fàcil conèixer la nova OHCVOR que s'ha posat en marxa. En aquesta línia, es recomana difondre la nova política d'habitatge al web d'una manera fàcil i entenedora. També unificar les rutes per accedir a la informació vinculada a l'Oficina.

Els usuaris en general no necessàriament han de ser coneixedors dels diferents instruments de gestió. Per això, a efectes d'informació caldria centralitzar i integrar totes les gestions i serveis que s'ofereixen en matèria d'habitatge en el si de l'apartat destinat a descriure l'OHCVOR.. Per a la seva comunicació convindria integrar la informació sota un únic paraigües; el de l'Oficina d'Habitatge.

Finalment, caldria preveure una estratègia de comunicació modesta (mailing, per exemple) per donar a conèixer al conjunt d'ajuntaments tots els serveis que tenen a l'abast.

Fer efectiva la tramitació electrònica

La implantació d'un gestor d'expedients que integri la tramitació electrònica és una necessitat urgent que afecta el conjunt de la institució. A més, en la mesura que l'Oficina fa atenció ciutadana resta afectada per algunes qüestions derivades de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 del procediment administratiu.³

³ A l'Annex 2 d'aquest informe es presenten les principals consideracions que haurà de tenir en compte l'OHCVOR des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 del procediment administratiu.

Publicar la planificació de la política d'habitatge i la seva avaluació

Tal com estableix la Llei de transparència de Catalunya en el seu article 12.1. *L'Administració ha de fer públics, en aplicació del principi de transparència, els plans i els programes anuals i pluriennals, de caràcter general o sectorial, que estableixen les directrius estratègiques de les polítiques públiques. Així mateix, s'han de publicar les auditories internes i externes d'avaluació de la qualitat dels serveis públics.* És per aquest motiu que es recomana al Consell Comarcal que faci pública la planificació de la política d'habitatge, així com l'avaluació de la mateixa i que està continguda en aquest document.

5. Síntesi de l'avaluació del disseny i consideracions finals

Amb l'objectiu d'oferir una visualització ràpida en relació amb els principals elements analitzats i les propostes de millora formulades a continuació s'ofereix una taula que pretén resumir les consideracions desenvolupades en els dos punts anteriors.

Taula 4. Síntesi de l'avaluació del disseny de la política d'habitatge

DIAGNOSI	PROPOSTES DE MILLORA
Problema/ necessitats identificades: - Exposició molt breu de la normativa. - Identificació parcial dels problemes d'habitatge. - Manca de consulta a experts. - Dades bàsiques sobre el perfil de la comarca.	- Revisar la definició de la política conjuntament amb la participació dels agents clau del territori que intervenen en l'àmbit d'habitatge. - Identificar aquella evidència científica que versa sobre l'efectivitat de les intervencions en matèria d'habitatge i arxivar electrònicament la informació consultada. - Aprofundir en la identificació d'experiències similars i arxivar electrònicament la informació consultada. - Aprofundir en l'anàlisi dels principals problemes en matèria d'habitatge que afronta la comarca del Vallès Oriental. - Sistematitzar l'anàlisi de la normativa aplicable en matèria d'habitatge destinant un apartat específic dins la definició del problema.
Objectius: - No previsió d'un apartat específic que els desenvolupi. - Els objectius plantejats no cobreixen el conjunt d'activitats previstes.	- Crear un apartat específic en el document de disseny de la política on s'enumerin els objectius. - Definir els objectius de tal manera que cobreixin el conjunt d'activitats que oferirà l'OHCVR.
Recursos: - La informació relativa als recursos no està integrada dins la planificació. - El càlcul de les hores de treball de cada activitat presenta alguns desajustos. - Finançar els serveis de governança a través de convenis ad-hoc és una contradicció donada la naturalesa transversal del suport. - La tècnica referent al territori en habitatge orgànicament no depèn de l'Oficina d'habitatge. - S'aprecia una dotació econòmica i de recursos humans insuficient per desenvolupar el conjunt d'activitats previstes.	- Vincular els recursos amb totes les activitats previstes a desenvolupar. - Revisar la metodologia emprada per al càlcul de les hores de treball corresponents a cada activitat. - Incorporar el càlcul del cost de cada activitat a la planificació. - Clarificar la política de convenis del Consell Comarcal. - Modificar la dependència jeràrquica de la referent del territori en matèria d'habitatge.
Activitats: - Algunes activitats no són prou explicatives i en alguns casos la seva classificació segons els tres tipus de serveis és discutible. - Algunes activitats estan definides de manera molt general i altres més concreta. - No s'ha assignat responsables de les activitats.	- Revisar les activitats incloses en cada tipus de servei i la seva definició. - Sistematitzar la informació vinculada amb cada activitat. - Fer efectiva l'oferta de serveis de governança. - Calendaritzar el desplegament de les activitats previstes.

DIAGNOSI	PROPOSTES DE MILLORA
- Les activitats no estan vinculades a objectius. - No es disposa d'una relació clarificadora respecte les activitats que desenvolupen les diferents administracions en l'àmbit d'habitatge.	
Resultat i impactes: - La proposta d'indicadors de seguiment no està lligada al marc de planificació. - Manquen indicadors de context. - Alguns dels indicadors proposats no són suficientment explicatius en la seva definició. - Els sistemes d'informació no estan integrats.	- Vincular els indicadors de seguiment amb el marc de planificació previst. - Sistematitzar la informació dels indicadors de seguiment establerts. - Incorporar indicadors de context en el si del sistema de seguiment. - Centralitzar la recollida d'indicadors en algun repositori de dades. - Descriure el procés que es durà a terme per fer el seguiment de la política.
Altres observacions generals: - No existeixen mecanismes de coordinació formalitzats amb la resta d'administracions que ofereixen serveis d'habitatge a la mateixa àrea d'influència que el consell comarcal. - Les polítiques d'habitatge s'articulen a través de múltiples instruments que les fragmenten i en dificulten la gestió i el coneixement per part de la ciutadania. - No hi ha mecanismes de coordinació previstos amb els serveis socials municipals. - No hi ha prevista una estratègia de difusió de la nova política d'habitatge del Consell Comarcal - No és fàcil trobar la informació de l'Oficina a través del web i aquesta no està actualitzada d'acord amb l'enfocament de la política. - La gestió administrativa preeminentment es duu a terme en paper.	- Preveure mecanismes de coordinació estables amb la resta d'agents que intervenen en matèria d'habitatge a la comarca. - Clarificar el marc d'actuació de les administracions públiques de la Comarca en matèria d'habitatge. - Intensificar els mecanismes de coordinació i de col·laboració amb els serveis socials municipals i del Consell Comarcal. - Millorar la difusió dels serveis en habitatge que ofereix el Consell Comarcal. - Fer efectiva la tramitació electrònica. - Publicar la planificació de la política i l'avaluació.

La definició de la política d'habitatge del Consell Comarcal del Vallès Oriental és un exercici que cal valorar molt positivament. Donar cobertura a les intervencions públiques de la ma de documents de planificació és encara una pràctica molt minoritària tot i que no per això menys necessària.

També ho és el fet que, a partir dels aprenentatges que es derivin de la present avaluació, des del Consell Comarcal es vulgui ampliar aquesta pràctica al conjunt de polítiques que es duen a terme. Amb aquesta intenció es posa de manifest l'aposta real d'aquesta organització per fer de la planificació un exercici útil que ajudi a sistematitzar i a rendibilitzar l'acció pública.

Per aquest motiu, al llarg del present informe d'avaluació s'han apuntat de forma constructiva aquelles qüestions que caldria millorar per tal de fer de la planificació un veritable marc que faciliti el desplegament exitós de la política d'habitatge. Aquestes recomanacions fan referència tant a la definició de la teoria del canvi en tots els seus components, com a aspectes més globals de posada en marxa de la nova política, mecanismes de coordinació, difusió, etc.

Amb aquest conjunt de propostes, es tractarà d'incorporar aquells aspectes que des del Consell Comarcal es consideren viables i pertinents d'aplicar i que poden ser susceptibles de ser introduïts en altres documents de planificació. Això sí, per fer el salt definitiu envers la transparència i la rendició de comptes es recomana publicar aquest document al Portal de Transparència, fer-ne difusió, i socialitzar-lo amb la resta d'ens locals de la comarca per tal que puguin aportar la seva opinió i experiència.

6. Annexos

ANNEX 1. Continguts mínims del marc estratègic i operatiu d'una política pública

En aquest apartat s'ofereix una breu definició sobre els principals conceptes que estructuraran el marc de planificació de qualsevol política pública.

Objectius estratègics

La formulació dels objectius estratègics ha d'explicar el canvi que es produirà si les actuacions previstes funcionen. En aquest sentit, els objectius estratègics sempre fan referència a situacions de l'entorn que són millorables o a problemes que es volen resoldre. Per aquest motiu, és altament recomanable que els objectius estratègics que es defineixin siguin el resultat d'una diagnosi prèvia on s'hagin identificat de manera rigorosa les principals necessitats d'intervenció.

Algunes recomanacions per a la seva redacció:

- Haurien de començar amb verbs del tipus: millorar, augmentar, reduir, etc.
- Fan referència a un període relativament llarg.
- S'adrecen a tancar o a escurçar la distància entre el nivell actual i el desitjat d'un determinat problema.
- No fan referència a actuacions específiques (això ja es farà en el moment de definir les activitats).

Ex. Reduir el nombre de persones amb problemes per accedir a un habitatge digne; etc.

Objectius operatius

Són fites anuals específiques i mesurables adreçades a assolir els objectius estratègics. Cal seleccionar aquells objectius operatius que es considera que contribuiran en major mesura a l'assoliment dels objectius estratègics, per la qual cosa és important fer una bona prioritització.

Algunes recomanacions per a la seva redacció:

- Han d'estar orientats als resultats, és a dir, han d'especificar i quantificar un resultat concret per tal de determinar si els objectius operatius s'han complert o no.
- Han de ser específics, això és, han de fer referència a allò que es vol aconseguir i no pas al com fer-ho possible.
- Fan referència a un període concret que se circumscriu, normalment, a un parell d'anys vista. Aquest fet no impedeix que en anys posteriors es pugui continuar incorporant aquest objectiu si es considera oportú.

Ex. Aturar els desnonaments no justificables socialment; millorar les condicions d'habitabilitat dels habitatge;...

Actuacions

Són aquelles activitats, productes o serveis que es desenvoluparan per tal de donar compliment als objectius operatius. Així, llevat d'excepcions, les actuacions aniran vinculades amb els objectius operatius.

Tenint en compte que aquestes actuacions s'incorporen en un Pla de Mandat és important fer-ne una prioritització. No es tracta d'enumerar exhaustivament tot allò que es duu a terme a un Ajuntament i que respon a l'activitat ordinària, sinó de seleccionar les actuacions més rellevants i estratègiques. L'enumeració detallada de totes les actuacions formaria part dels plans de gestió municipals.

Algunes recomanacions per a la seva redacció:

- Fan referència al com s'assolirà l'objectiu operatiu, és a dir, fent què.
- No constitueix un detall de les fases d'una activitat, sinó que és l'activitat/producte o servei en si.

Ex.

- *Mediació hipotecària*
- *Acords amb entitats bancàries per alleugerir condicions.*
- *Ajudes econòmiques per a la rehabilitació de les llars*
- *Etc.*

Indicadors

Els indicadors fan referència als mitjans per mesurar el progrés i busquen expressar, en termes quantitatius, el grau d'assoliment dels objectius tant estratègics com operatius.

Si bé és cert que existeixen múltiples tipologies d'indicadors, a efectes de simplificar la classificació es proposen els següents: entorn, producció i activitat, i impacte.

Els *indicadors d'entorn* ajuden a contextualitzar i a interpretar els resultats que genera l'acció de govern, però no estan directament vinculats a ella. Aquest fet implica que els resultats obtinguts a partir d'aquests indicadors no poden atribuir-se a les polítiques desplegades per l'Ajuntament, tot i que s'espera que les polítiques municipals hi incideixin. És per aquest motiu que aquest tipus d'indicadors estaran vinculats amb els objectius estratègics.

Ex. Nombre de persones que han perdut la seva llar en el darrer any; nombre de persones sense sostre;...

Els *indicadors de producció i activitat* aporten informació sobre els recursos dedicats a dur a terme les activitats, serveis o productes previstos, la quantitat d'activitat realitzada, el seu grau d'execució, el compliment amb el calendari establert, o el nombre de persones que han accedit a la provisió d'un determinat bé, entre d'altres.

Ex.

- *Nombre de mediacions hipotecàries realitzades.*
- *Nombre d'expedients gestionats.*
- *Cost unitari de cada cas de mediació.*

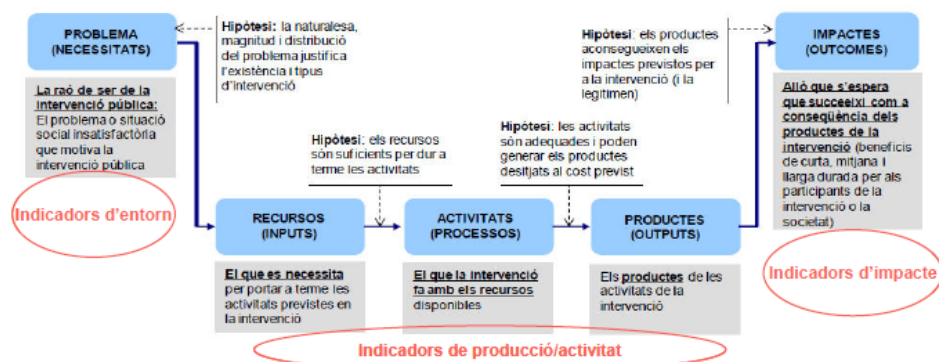
Els *indicadors d'impacte* tenen com a finalitat expressar en termes quantitatius o qualitatius el grau d'assoliment dels diferents objectius estratègics marcats per l'equip de govern. En aquest sentit, proporcionen informació sobre els canvis que s'estan produint cap a l'exterior, alhora que mesuren els efectes (positius o negatius) de l'acció de govern. Val a dir però que la seva obtenció dependrà de la solidesa i de la tipologia de les dades disponibles i que no sempre es podran establir relacions de causalitat robustes entre els resultats observats i l'acció de govern. Per tal de fer-ho, no n'hi ha prou amb observar l'evolució d'una dada, sinó que cal fer un pas més enllà en el tipus

d'anàlisi amb la introducció de la dimensió avaluativa. És a dir, per conèixer de forma rigorosa els efectes generats per una política pública cal dur a terme una avaluació.

Ex. Nombre de desnonaments no justificats que no s'han pogut evitar

Tenint en compte el cicle de qualsevol intervenció pública, la següent figura mostra com la tipologia d'indicators proposada fa referència als moments següents:

Figura 1. Cicle d'una intervenció pública i tipus d'indicators



ANNEX 2. Recomanacions de la Llei 39/2015 del procediment administratiu

D'acord amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'atenció ciutadana haurà d'incorporar canvis en la seva forma de relacionar-se amb els usuaris.

Sense ànim d'exhaustivitat, a continuació s'ofereix un recull d'aquelles principals qüestions que caldria tenir en compte:

1. Subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb l'administració:
 - Persones jurídiques.
 - Entitats sense personalitat jurídica.
 - Persones físiques que tinguin una activitat professional que requereix col·legiació obligatòria si fan tràmits en l'exercici de la seva activitat (notaris, registradors de la propietat i mercantil).
 - Aquells que representin a un interessat que està obligat.
 - Empleats públics pels tràmits que realitzin com a empleats.
 - I altres col·lectius si està acreditat que tenen accés i disponibilitat de mitjans.
2. Documents i expedients electrònics:
 - El document públic administratiu (expedient) ha de ser electrònic.
 - El document que el ciutadà aporta en paper s'ha de digitalitzar.
 - La tramitació de l'expedient també ha de ser electrònica.
 - L'original és electrònic.
3. Notificació:
 - Preferentment les notificacions seran electròniques. Obligatòria per a alguns col·lectius.
 - Les administracions públiques han d'enviar un avís al dispositiu/adreça electrònica de l'interessat, informant-lo de la posada a disposició d'una notificació. Cal guardar a l'expedient la evidència electrònica.
 - Plantejar-se si cal notificar de forma fefaent o hi ha prou amb comunicar si la resolució és favorable. Alguns ajuntaments han reduït temps de tramitació i despesa en trameses postals notificant només quan la resolució no és favorable a l'interessat, quan no fer-ho pot provocar indefensió o quan la normativa aplicable ho requereix explícitament.

4. Simplificació:

- El ciutadà té dret a no presentar dades en poder d'altres administracions.
- Valorar si es pot optar per la declaració responsable en una primera fase del procediment i demanar el consentiment per accedir a la documentació en poder de l'administració en fases posteriors.

5. Funcionaris i habilitats:

- Per apropar la ciutadania al procediment administratiu, que sempre serà electrònic, la llei proposa eines com la formació i l'assistència a aquests.
- Identificar els funcionaris habilitats per actuar en nom de qui vulgui presentar un registre electrònic i no disposi dels instruments d'identificació o acreditació vàlids. Aquests funcionaris hauran d'estar donats d'alta en un registre de funcionaris habilitats.
- L'interessat/da haurà d'identificar-se i donar el seu consentiment exprés, i haurà de quedar-ne constància per als casos de discrepància o litigi.
(Tauletes signatura biomètrica)

6. Interconnexió de registres

- A partir del mes d'octubre de 2018 tots els registres de les administracions han de ser interoperables de forma que es garanteixi la seva interconnexió i la transmissió telemàtica dels assentaments.

ANNEX 3. LA POLÍTICA D'HABITATGE DEL CONSELL COMARCAL

1. Definició del problema

La Constitució Espanyola i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya reconeixen el dret a accedir a un habitatge digne i adequat, com un dret bàsic de les persones que contribueix a la integració social i la qualitat de vida.

Dins del Programa d'Actuació Comarcal (PAC) del Consell Comarcal del Vallès Oriental, aprovat pel Ple de 12 de febrer de 2013, es defineixen set línies estratègiques. Aquestes línies són les següents:

1. Atenció a les persones
2. Desenvolupament socioeconòmic
3. Atenció al medi ambient
4. Especialització i optimització de la xarxa comarcal de serveis
5. Millora contínua i excel·lència
6. Detecció de necessitats
7. Participació en la presa de decisions sobre el territori

A la primera línia estratègica destinada a l'Atenció a les persones trobem accions vinculades a l'habitatge, centrades bàsicament en l'assessorament i intermediació sobre aquest tema en diversos àmbits. Aquest assessorament i intermediació la podem dirigir al ciutadà final així com als ajuntaments de la comarca.

Actualment disposem d'un conveni de col·laboració i encàrrec de gestió amb l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya relatiu a l'oficina local d'habitatge situada a la comarca – signat el 30 de juliol de 2014, i la seves prorrogues, que té per objecte establir la col·laboració i l'encàrrec de gestions entre les parts per a l'assessorament i la gestió de serveis en matèria d'habitatge, per mitjà de l'Oficina local d'habitatge, amb la finalitat de facilitar a la ciutadania la proximitat de les gestions i serveis relatius a l'habitatge.

Així mateix, també disposem d'un conveni de col·laboració per al funcionament d'un servei d'intermediació pels deutes de l'habitatge (SIDH) i del servei d'atenció ciutadana (SAC) amb la Diputació de Barcelona, que té per objecte regular la col·laboració de les parts signatàries en relació a les actuacions: L'acollida del Servei d'intermediació pels deutes de l'habitatge (SIDH) a les instal·lacions municipals, i l'establiment d'un Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) municipal associat al SIDH, a fi d'assessorar els ciutadans de la comarca i intercedir entre les famílies i les entitats financeres titulars dels préstecs, per arbitrar solucions proporcionades i adaptades a la capacitat actual de pagament dels afectats, que possibilitin el retorn del crèdit, i evitar la pèrdua de l'habitatge; o arribar, si no, a la resolució no onerosa del préstec

Es plantejava en aquesta mateixa línia la creació d'una oficina comarcal d'habitatge, amb una sèrie de serveis per donar resposta a les necessitats actuals de la societat.

A més, tenint en compte la línia estratègica 4 d'Especialització i Optimització de la xarxa comarcal de serveis també farem tota aquesta feina amb la Xarxa d'oficines locals sobre temes d'habitatge ja existent a la comarca. La intenció com Oficina

d'Habitatge Comarcal és treballar conjuntament amb aquesta xarxa per ser més eficients i oferir un servei millor.

Segons la Llei 24/2015, de 29 de juliol, s'estableix que les administracions públiques han de garantir en qualsevol cas el reallotjament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés d'ésser desnonades de llur habitatge habitual, per a poder fer efectiu el desnonament (articles no suspesos). Aquest fet planteja als ajuntaments, de vegades, una situació que en moltes ocasions no poden complir, per insuficiència de mitjans bàsicament

Segons la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials en el seu Capítol II estableix quina és l'organització territorial dels serveis socials. Al seu article 33 ens anomena quins són els principis d'aquesta organització territorial:

- a) Descentralització.
- b) Desconcentració.
- c) Proximitat als ciutadans.
- d) Eficàcia i eficiència en la satisfacció de les necessitats socials.
- e) Equilibri i homogeneïtat territorial.
- f) Accessibilitat a la informació i als serveis socials.
- g) Coordinació i treball en xarxes.

En aquesta mateixa llei l'apartat segon de l'article 31 es preveu que les comarques supleen als municipis de menys de vint mil habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics que aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir directament o mancomunadament.

A l'article 34 d'aquesta Llei es defineix què són les Àrees bàsiques de serveis socials:

1. Les àrees bàsiques de serveis socials són la unitat primària de l'atenció social als efectes de la prestació dels serveis socials bàsics.
2. L'àrea bàsica de serveis socials s'organitza sobre una població mínima de vint mil habitants, prenent com a base el municipi.
3. L'àrea bàsica de serveis socials ha d'agrupar els municipis de menys de vint mil habitants. En aquest cas, la gestió correspon a la comarca o a l'ens associatiu creat especialment amb aquesta finalitat.
4. Els municipis de més de vint mil habitants poden tenir més d'una àrea bàsica de serveis socials, en funció del nombre d'habitants i de les necessitats socials.

El Consell Comarcal del Vallès Oriental constitueix una àrea bàsica resta de municipis Vallès Oriental de serveis socials de la qual en formen part els municipis de la comarca menors de 20.000 habitants.

La trajectòria de treball comarcal, de les tres àrees bàsiques Mollet del Vallès, Granollers i resta municipis Vallès Oriental, s'ha basat i es basa en l'establiment de línies de treball amb els municipis, des de la participació, el diàleg i el consens: la suma d'esforços i la promoció d'objectius comarcals de treball comuns, consensuats amb polítics i tècnics; la igualtat de drets i de les condicions d'accés als recursos i als serveis dels ciutadans de la comarca.

La situació socioeconòmica actual comporta que els serveis socials siguin la porta d'entrada de molts ciutadans amb les necessitats bàsiques no cobertes, entre elles l'habitatge.

Per tant molts dels usuaris que arriben a l'Oficina d'Habitatge del Vallès Oriental venen derivats dels serveis socials de la comarca. En alguns casos és necessari un informe de derivació d'aquests professionals per poder rebre el servei.

Segons el Text Refós de la Llei d'Organització Comarcal, aprovat pel Reial Decret legislatiu 4/2003, correspon a la comarca l'exercici de les competències següents:

a) Les que li atribueix aquesta Llei en matèria de cooperació, assessorament i coordinació dels ajuntaments, d'acord amb el que estableix l'article 28.

b) Les que li atribueixin les lleis del Parlament. L'atribució de competències per lleis sectorials s'ha de fer tenint en compte la tipologia de les comarques, sens perjudici de l'atribució directa de competències als ajuntaments dels municipis que compleixin els requisits mínims de població, capacitat econòmica o capacitat de gestió, d'acord amb els criteris objectius que estableixin les mateixes lleis sectorials.

c) Les que li deleguin o li encarreguin de gestionar l'Administració de la Generalitat, la diputació corresponent, els municipis, les mancomunitats i les comunitats de municipis, i les organitzacions associatives d'ens locals regulades pels títols X i XI del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. Les delegacions o els encàrrecs de gestió han d'anar acompanyats de la transferència dels recursos necessaris per a exercir-los.

A l'article 25.2 es defineix que en l'àmbit de les seves competències, la comarca pot fer obres i prestar serveis, d'acord amb els requisits que estableix aquesta Llei.

Per tant estem plantejant un servei que podem oferir com assistència tècnica a aquells ajuntaments que així ho desitgin.

Lligat amb la normativa que emmarca allò que fem, volem analitzar dues problemàtiques molt importants que sustenten la creació d'un servei que tracti totes aquelles situacions relacionades amb l'habitatge. El primer problema és de caràcter genèric i afecta a tota la societat, com és la crisi econòmica i l'impacte que aquesta té sobre l'habitatge; el segon està centrat en l'estructura demogràfica característica de la nostra comarca:

- A) La nova realitat econòmica ha trasbalsat i superat totes les previsions i maneres d'enfocar moltes situacions. Això obliga a accelerar els protocols d'actuació, ampliar l'àmbit en què s'estava acostumat a atendre i, fins i tot, a modificar fórmules d'atenció, ja que els col·lectius amb necessitats s'amplien exponencialment i es diversifiquen.

Les administracions públiques, fins fa no gaire temps, esmerçaven més esforços en col·lectius més "tradicionals", usuaris quotidians amb els quals treballaven els serveis socials: persones dependents, discapacitades, amb un alt risc d'exclusió social, etc.

És en aquest sentit que les respostes han de ser ràpides i àmplies, però també condicionades per la disminució progressiva de les possibilitats de l'Administració.

Des del Consell Comarcal i treballant en el marc del PAC, es va definir la primera línia estratègica d'Atenció a les Persones amb la intenció de donar

resposta a aquesta nova realitat econòmica. En concret es va definir tot un apartat en aquesta línia destinat a l'habitatge, ja que era un dels àmbits que havia rebut un impacte negatiu més fort a partir de la crisi econòmica.

Davant la generalització dels casos en què moltes famílies no poden fer front al pagament de la hipoteca i el conseqüent risc de pèrdua de l'habitatge i exclusió residencial, el Consell Comarcal ha apostat per assegurar que cap persona del Vallès Oriental, independentment del municipi on visqui, quedi exclosa d'un assessorament informatiu i legal adequat en el tracte amb les entitats financeres, davant una situació d'impagament d'hipoteca i les conseqüències que comporta. La pèrdua de l'habitatge també existeix en els casos de lloguer. No oblidem que l'habitatge és un dret universal, també emparat per la Constitució i l'Estatut.

Una de les actuacions recollides al nostre PAC és la creació d'una oficina comarcal d'habitatge.

- B) La realitat del Vallès Oriental és molt diversa, com ho és també la realitat de cada un dels 39 municipis que la componen. Per començar, la comarca presenta dues polaritats clares al voltant de les dues ciutats més grans de la comarca: Granollers, la capital comarcal amb 60.101 habitants i Mollet del Vallès, que té 51.650 habitants. A banda d'aquests dos centres, predominen els municipis de caràcter mitjà i petit-mitjà, amb una població total de 400.375 habitants segons el padró de 2015. Aquests municipis són els que creixen més en els darrers anys i que concentren més del 65,1% de la població comarcal distribuïda heterogèniament entre municipis de diversa població, fins i tot de menys de 10.000 habitants.

PADRÓ D'HABITANTS ANY 2015

MUNICIPI	HABITANTS
Aiguafreda	2465
L'Ametlla del Vallès	8303
Bigues i Riells	8858
Caldes de Montbui	17098
Campins	491
Canovelles	15906
Cànoves i Samalús	2897
Cardedeu	17938
Figaró-Montmany	1094
Fogars de Montclús	477
Les Franqueses del Vallès	19446
La Garriga	15740
Granollers	60101
Gualba	1414
La Llagosta	13252
Lliçà d'Amunt	14742
Lliçà de Vall	6383
Llinars del Vallès	9570
Martorelles	4756
Mollet del Vallès	51650
Montmeló	8835

Montornès del Vallès	16172
Montseny	319
Parets del Vallès	18901
La Roca del Vallès	10504
Sant Antoni de Vilamajor	5789
Sant Celoni	17317
Sant Esteve de Palautordera	2568
Sant Feliu de Codines	5908
Sant Fost de Campsentelles	8603
Sant Pere de Vilamajor	4281
Santa Eulàlia de Ronçana	7080
Santa Maria de Martorelles	853
Santa Maria de Palautordera	9103
Tagamanent	319
Vallgorguina	2749
Vallromanes	2543
Vilalba Sasserra	709
Vilanova del Vallès	5241
Vallès Oriental	400375

Davant de l'estructura demogràfica de la comarca es planteja dins del PAC, la línia estratègica 4 d'Especialització i optimització de la xarxa comarcal de serveis. L'objectiu d'aquesta línia és el de promoure la prestació de serveis especialitzats, actuant com a assessor dels municipis en aquells àmbits que es sol·liciti o a iniciativa pròpia.

A la nostra comarca hi ha molts municipis mitjans i petits amb una escassa capacitat econòmica i de gestió per al compliment dels serveis mínims.

A part de la dificultat de donar resposta als serveis mínims obligatoris, encara es fa més difícil implantar aquells altres serveis, que no sent obligatoris, són reclamats avui dia per la ciutadania.

A les dificultats econòmiques, hem d'afegir-hi la creixent complexitat en la prestació dels serveis conseqüència tant de l'especialització en els diferents àmbits d'actuació com de l'increment de noves demandes i nous drets reconeguts a la ciutadania.

El Consell Comarcal ha de tenir un paper important a l'hora d'assessorar els municipis perquè puguin donar respostes adequades en el moment oportú. La informació acumulada i generada així com l'experiència al llarg dels anys, ens ha de permetre innovar i especialitzar en allò que els municipis no puguin assolir. Es tracta d'oferir serveis especialitzats i a mida.

Cal aprofitar i generar economies d'escala del nostre territori així com optimitzar els recursos existents i aprofitar les sinergies i l'impuls d'una visió comuna, per desenvolupar models de gestió que garanteixin més eficàcia i eficiència en la gestió pública local.

Per tant ens trobem amb un problema amb dos eixos molt clars i que necessita d'una resposta que interrelacioni els dos aspectes: la nova realitat econòmica que ha impactat d'una manera molt dura en l'àmbit de l'habitatge i la necessitat dels ajuntaments del nostre territori d'oferir una xarxa de serveis especialitzats eficients.

2. Formulació d'alternatives

A continuació presentem les tres alternatives d'escenaris que plantejem per donar resposta al problema definit anteriorment:

1. ESCENARI CONTINUISTA

En aquest escenari oferiríem els serveis que fins al moment es fèiem i que estaven centrats en els **serveis de tràmit**. Aquests serveis són els que fan referència a l'assessorament, de gestió i tramitació d'ajuts socials; mediacions, tramitacions d'ajuts i assessorament tècnic d'edificis i habitatges, i sol·licitud de cèdules d'habitabilitat, entre d'altres.

Plantejant aquest escenari com a resposta a les necessitats no oferim cap servei diferent ni innovador.

2. ESCENARI AMPLIAT

Un segon escenari inclouria els **serveis de tràmit** i també aquells serveis que denominem **serveis cívics**. El que entenem per serveis cívics són aquells serveis dirigits als ens locals d'assistència i assessorament tècnic-jurídic en l'àmbit de l'habitatge.

3. ESCENARI INNOVADOR

L'últim escenari que plantejem entenem que és l'escenari innovador ja que incorporem un tercer element als serveis anteriors (**serveis de tràmit i serveis cívics**) que és la **governança**.

La governança plantejada com aquell suport que oferim per a la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics. Aquest suport pot venir donat de diferents maneres, pot ser des de traspàs d'informació fins a la creació d'un grup d'interès que serveixi per definir polítiques públiques d'habitatge i per incidir en les preses de decisions d'organismes superiors.

3. Presa de decisions

Anàlisi de l'Escenari Continuista:

En aquest escenari es planteja continuar fent les tasques que s'havien dut a terme fins al moment i que es centraven en serveis de tràmit.

Objecte dels serveis de tràmit:

Facilitar l'accés a l'habitatge a la ciutadania de la comarca.

Funcions d'aquest servei:

- Assessorar en la compra d'habitatges.
- Assessorar en els processos de desqualificació d'habitatges de protecció oficial, tant de promoció pública com privada.
- Assessorar en la gestió de la renovació de préstecs d'habitatge
- Assessorar en la gestió d'ajuts al lloguer.
- Fer inspeccions tècniques d'obres de rehabilitació, les quals s'han assessorat i tramitat.
- Tramitar les sol·licituds d'ajudes a la compra, desqualificació i renovació de préstecs d'habitatge.
- Tramitar les cèdules d'habitabilitat de nova ocupació i d'habitatge usat.

Aquest escenari no afegeix valor a la proposta i no aconsegueix donar resposta a totes les necessitats plantejades per la ciutadania en aquest àmbit d'habitatge.

Anàlisi de l'Escenari Ampliat:

Incorporem a l'Escenari Continuista tot un bloc d'accions que denominem "Serveis Cívics" i que estan enfocats a donar resposta a les situacions d'emergència i d'exclusió social relacionades amb l'habitatge. En aquest sentit es vol oferir a la ciutadania i als ajuntaments assessorament i mediació en habitatge per intentar donar solucions a problemàtiques extremes però molt recurrents actualment.

Aquest escenari ens permet aportar més valor afegit a les tasques fetes pel Consell Comarcal i sobretot ens ajuda en gran mesura a oferir respostes a la ciutadania.

Anàlisi de l'Escenari Innovador:

Per últim, en aquest escenari, sumatori dels anteriors, afegiríem la Governança com element imprescindible actualment per treballar qualsevol política pública.

Aquesta governança ens permetria incorporar a tots els agents públics i privats del nostre territori implicats en la realitat de l'habitatge i prendre decisions més d'acord amb les necessitats existents.

Una vegada plantejats els tres escenaris possibles i analitzant les possibilitats d'actuació del Consell Comarcal es decideix treballar en l'escenari Innovador, per la seva capacitat d'innovació i de donar resposta a una problemàtica cada vegada més gran de la nostra societat

L'escenari innovador el definim de la següent manera:

MISSIÓ:

L'Oficina comarcal d'habitatge del Vallès Oriental , promou, desenvolupa i gestiona polítiques públiques en matèria d'habitatge amb criteris de qualitat, assegurant la igualtat d'oportunitats i facilitant l'accés i el manteniment a l'habitatge als ciutadans de la comarca.

FUNCIONS:

- Esdevenir un espai únic on el ciutadà pot conèixer les diferents opcions que té al seu abast a l'hora de trobar habitatge o mantenir-lo
- Donar a conèixer quins són els processos que cal seguir per acollir-se a les iniciatives públiques en aquest àmbit
- Esdevenir un espai on els ens locals de la comarca puguin trobar l'assessorament tècnic-jurídic adequat per a desenvolupar les polítiques públiques adequades en aquesta matèria
- Fer assessorament i assistència als ens locals per a l'execució de la normativa establerta davant les situacions d'incompliment de la funció social de l'habitatge

4. Implementació

Una vegada triat l'**escenari innovador**, desenvoluparem el contingut dels tres serveis que s'oferiran:

A) Serveis de tràmit

Són aquells serveis d'assessorament, de gestió i tramitació d'ajuts socials: mediacions, tramitacions d'ajuts i assessorament tècnic d'edificis i habitatges, i sol·licituds de cèdules d'habitabilitat, entre d'altres:

- y) Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs de reforma d'edificis o habitatges, per a les quals es sol·licitin ajuts
- z) Gestió i tramitació d'ajuts i assessorament tècnic per a la rehabilitació d'edificis i habitatges
 - aa) Gestió i tramitació de prestacions per al pagament del lloguer
 - bb) Gestió i tramitació de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat
 - cc) Tramitació de prestacions econòmiques d'urgència especial per a l'habitatge
 - dd) Assessorament per al desenvolupament de les polítiques d'habitatge que vulguin concertar els diferents ajuntaments de la comarca, pel qual resulta necessària l'elaboració de plans locals d'habitatge on es reflecteixi el diagnòstic sobre les necessitats i les mesures que s'han d'adoptar per a aconseguir els objectius perseguits.
 - ee) Assistència als municipis de la comarca per al desenvolupament dels instruments adreçats al foment de la conservació i la rehabilitació del parc d'habitatges, amb la finalitat d'exigir el compliment de les condicions de funcionalitat, seguretat, salubritat i sostenibilitat dels habitatges promovent les possibles accions orientades a la introducció de criteris de cohesió social, ambiental i d'eficiència ecològica en el procés d'edificació, conservació i rehabilitació del parc immobiliari.

B) Serveis cívics

Són aquells serveis dirigits als ens locals d'assistència i assessorament tècnic-jurídic per dur a terme:

- ff) Assessorament i mediació de consum en termes hipotecaris
- gg) Assessorament i mediació sobre deutes hipotecari i de lloguer
- hh) Assessorament jurídic en els processos d'execució hipotecària i desnonaments
- ii) Assessorament i tramitació dels expedients per la Mesa de valoració per a situacions d'emergències econòmiques i socials
- jj) Assessorament a la xarxa de municipis de la comarca en el desenvolupament de la protecció pública de l'habitatge, que inclou tant polítiques orientades a

l'obtenció d'habitatge amb protecció oficial com d'altres actuacions susceptibles d'ésser protegides, regulades als plans d'habitatge, o com les relatives a la mediació en l'àmbit del lloguer social, potenciant l'aportació d'habitatges privats cap a aquest objectiu, afavorint així la inserció social i evitant desnonaments socialment no acceptables.

- kk) Assessorament i assistència tècnic-jurídica als ens locals per a garantir el compliment dels mecanismes establerts per a la resolució de les situacions de sobreendeutament del deute hipotecari, amb l'objectiu de garantir el manteniment de l'habitatge o el possible real·lotjament a famílies en risc d'exclusió residencial.
- ll) Assessorament tècnic-jurídic als ens locals en matèria de pobresa energètica per a l'aplicació dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, desenvolupant els mecanismes existents per a evitar la interrupció dels subministraments bàsics per impagaments a les persones referenciades.

C) Governança

Potenciar el suport en la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics amb les accions següents:

- mm) Donar suport en la presa de decisions als responsables polítics i als agents socials i econòmics, mitjançant la recerca i el tractament de les dades, així com l'elaboració i la tramesa de diferents informacions i documents
- nn) Fomentar acords de col·laboració amb el Deganat del partit judicial de Granollers i Mollet del Vallès per poder acompanyar en el procés d'execució hipotecària i de desnonament als usuaris afectats de la comarca així com als professionals públics implicats en l'acompanyament d'aquestes famílies
- oo) Foment de la signatura del Protocol d'execució de diligències de llançament als partits judicials de Catalunya
- pp) Assistència i assessorament tècnic-jurídic als ens locals de la comarca per a desenvolupar instruments dirigits a evitar la desocupació injustificada permanent dels habitatges en àmbits d'acreditada necessitat i incorporar-los al mercat immobiliari mitjançant tècniques de foment o d'intervenció administrativa; sense menysprear els casos de possible sobreocupació dels habitatges i infrahabitatges, lluitant contra l'activitat empresarial i lucrativa de convertir il·legalment els habitatges en allotjaments turístics, precaris, sobreocupats i sotmesos a preus abusius.
- qq) Assistència i assessorament tècnic-jurídic en l'aplicació dels règims sancionadors establerts per a la vulneració dels deures inherents a la condició de propietaris d'habitatges, així com dels agents que vulneren la funció social de la propietat
- rr) Assessorament i assistència tècnic-jurídica als ens locals per al desenvolupament de les mesures previstes legalment dirigits a garantir la funció social de la propietat
- ss) Assistència i assessorament tècnic-jurídic als ens locals de la comarca per a la correcta promoció de l'exercici de les seves competències sobre la matèria d'habitatge en el marc de llur autonomia, amb la coordinació imprescindible de llur actuació amb els interessos supralocals
- tt) Creació d'un espai de treball formatiu dirigit als professionals dels ajuntaments en matèria d'habitatge
- uu) Taula de coordinació comarcal pel dret de l'habitatge
- vv) Xarxa comarcal d'habitatge

5. Avaluació

INDICADORS DE PROCÉS	INDICADORS DE RESULTAT
Nº de persones ateses de cada servei	Nº de subvencions atorgades i quantitat en euros
Nº expedients oberts	Nº d'incidències amb Barcelona
Nivell satisfacció usuaris dels serveis	Nº de desnonaments aturats
Nº consultes fetes a L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) i Diputació de Barcelona	Nº de sol·licituds d'inscripcions al registre d'HPO
Nº d'entitats locals/serveis socials atesos	Nº de dacions en pagament
	Nº de lloguers socials
	Nº expedients tancats amb assessorament
	Nº expedients tancats amb intermediació
	Nº expedients tancats situacions diverses