

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ DEL SERVEI LOCAL D'HABITATGE DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL

ÍNDEX:

1.- OBJECTE	2
2.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE	3
3.- DESTINATARIS DIRECTES I INDIRECTES DEL SLH	3
4.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	3
4.1 Funcions d'informació i atenció ciutadana	3
4.2. Assessorament jurídic en matèria d'habitatge	4
4.3 Borsa de Mediació per al lloguer social d'habitatges	4
4.4 Recepció i atenció de sol·licituds del Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial de Catalunya (RSHPOC)	5
4.5 Col·laboració amb el Servei d'assessorament sobre el deute Hipotecari (OFIDEUTE)	5
4.6 Tramitació dels ajuts i prestacions per al pagament del lloguer	6
4.7 Tramitació de les prestacions econòmiques d'especial urgència (PEEU).....	7
4.8 Mesa de valoració de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per a situacions d'emergències econòmiques i socials	7
4.9 Manteniment i rehabilitació dels habitatges construïts (no forma part del parc públic –inexistent-)	7
5 RECURSOS ASSIGNATS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI	8
5.1 RECURSOS HUMANS	8
5.2 LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
5.3. INCIDÈNCIA DE LES OBLIGACIONS EN LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS	10
5.4. INEXISTÈNCIA DE RELACIÓ LABORAL	11
6.- ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	11
7.- DURADA	13
8.- RECURSOS OFERTS PER L'AJUNTAMENT	13
9.- CLÀUSULA LINGÜÍSTICA	13
10.- DIFUSIÓ DEL SERVEI LOCAL D'HABITATGE	13

1. OBJECTE

El present document té per objecte establir les prescripcions tècniques del contracte de l'oferiment del Servei Local d'Habitatge de Castellbisbal (en endavant, el SLH).

El Ple de l'ajuntament va aprovar, en sessió celebrada el dia 25 de juliol de 2016, el Pla Local d'Habitatge (en endavant, PLH), que és l'instrument de planificació que analitza la situació de l'habitatge al municipi i inclou la voluntat i els compromisos de l'ajuntament en matèria d'habitatge.

L'Ajuntament de Castellbisbal té com a principal objectiu en matèria de política local d'habitatge facilitar l'accés a l'habitatge i col·laborar en totes les iniciatives de les diferents administracions públiques que hi treballin.

Un objectiu prioritari és continuar promovent el servei de la Borsa de Mediació per al lloguer social, que també procura garantir als propietaris d'aquests habitatges unes cobertures emparades en assegurances concertades amb companyies asseguradores.

En aquest context, i amb la finalitat de continuar desenvolupant els objectius generals i específics del PLH, l'Ajuntament de Castellbisbal, en col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, participa, entre d'altres,

- en el programa de mediació per al lloguer social,
- en el servei d'assessorament i intermediació en l'àmbit hipotecari (OFIDEUTE)
- i en el servei d'informació dels recursos existents en matèria d'habitatge.

Aquestes actuacions tenen com a finalitat, a l'empara del que preveu l'article 8 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge (en endavant LHC),

- incrementar l'oferta d'habitatges destinats al lloguer social a preus moderats i atendre els col·lectius amb ingressos més baixos,
- així com, en el cas que el propietari sigui un gran tenidor d'habitatges, prestar una atenció conjunta a les famílies amb problemes de pagament:
 - de les quotes dels préstecs hipotecaris dels seus habitatges habituals
 - de la renda mensual

Les actuacions en habitatge es financen essencialment amb les subvencions atorgades per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. depenent de la Generalitat de Catalunya, en base als dos convenis de col·laboració subscrits (Conveni 1: "*Oficina Local d'Habitatge*" i Conveni 2: "*Programa de Mediació per al lloguer social d'habitatges*"), i de la Diputació de Barcelona, que atorga un fons de prestació per al foment i suport dels Serveis Locals d'Habitatge. Els eventuais dèficits que es puguin produir seran a càrrec de les partides pressupostàries habilitades a l'efecte pel SLH, sense perjudici que es produeixin ingressos provinents d'ajuts o subvencions d'altres administracions o entitats destinades a polítiques locals d'habitatge.

L'Ajuntament de Castellbisbal no disposa en l'actualitat de parc públic d'habitatge.

L'objecte del contracte no inclou el desenvolupament de funcions públiques reservades als funcionaris públics.

2. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa el Tècnic habilitat a l'efecte, fent les funcions de coordinació, seguiment, supervisió, inspecció i avaluació del mateix.

3. DESTINATARIS DIRECTES I INDIRECTES DEL SLH

La prestació del SLH es refereix única i exclusivament a habitants empadronats al municipi i habitatges dins del municipi de Castellbisbal.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Es distingeixen dues modalitats d'oferiment segons la capacitat de l'oferent.

El principal a través de la Unitat d'Atenció Ciutadana (4.1). I un segon grau, més específic, d'assessorament únicament jurídic (4.2).

4.1 Funcions d'informació i atenció ciutadana

Aquestes funcions són les que corresponen a una Unitat d'Atenció Ciutadana.

Inclouen la digitalització i el registre d'entrada de les sol·licituds i documentació annexa relatives als programes i línies d'ajuts; la introducció de les dades bàsiques de les sol·licituds a les eines informàtiques habilitades per la gestió de l'oferiment del servei.

Informar i assessorar a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament del Pla per al dret a l'habitatge (Decret 74/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge –en endavant PDH-), incloent entre d'altres gestions:

1. Borsa de Mediació per al lloguer social d'habitatges (4.3)
2. L'assessorament i l'atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb protecció oficial. (4.4)
3. L'assessorament en el deute hipotecari i altres problemàtiques de l'habitatge derivades de situacions d'emergència social. Col·laboració amb el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (OFIDEUTE). (4.5)
4. La informació i l'assessorament respecte les línies d'ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
 - i. Tramitació dels ajuts per al pagament del lloguer (4.6)
 - ii. Tramitació de les prestacions econòmiques d'especial urgència (PEEU) (4.7)
 - iii. Mesa de valoració de l'Agència d'Habitatge de Catalunya per a situacions d'emergències econòmiques i socials. (4.8)
 - iv. Manteniment i rehabilitació dels habitatges construït (no forma part del parc públic –inexistent-) (4.9)

Es preceptiva la utilització de les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions (l'Agència de l'habitatge de Catalunya ...) posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.2 Assessorament jurídic en matèria d'habitatge

Més enllà de la gestió administrativa que ofereix la Unitat d'Atenció Ciutadana.

Les prestacions consisteixen en facilitar als usuaris del servei informació jurídica en totes les matèries relacionades amb l'habitatge, d'acord amb el desplegament de la LHC, el PDH i el PLH de Castellbisbal.

Derivar la ciutadania a altres recursos públics que puguin donar sortida a les diverses situacions que plantegin (econòmiques, laborals, etc.).

4.3 Borsa de Mediació per al lloguer social d'habitatges

Aquest servei es desenvolupa amb conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

La Borsa de Mediació per al Lloguer Social és un servei que ofereix mediació entre les persones propietàries d'habitatges buits i persones interessades en llogar un pis amb dificultats per accedir al mercat de lloguer privat, i que busquen un habitatge a preu assequible.

El servei té per finalitat impulsar i facilitar la signatura de contractes d'arrendament a preus per sota de mercat lliure per a unitats arrendatàries que compleixin els requisits establerts pel PDH, mitjançant la realització dels serveis que són identificats a continuació.

- a. Recepció de sol·licituds i informació sobre el Programa de Mediació per al Lloguer Social i altres mesures de foment de l'habitatge social.
- b. Captació d'habitatges a partir d'un bon coneixement del mercat de Castellbisbal, de la difusió dels programes d'ajuts, d'entrevistes amb persones propietàries per informar dels avantatges i oportunitats que ofereix el servei.
- c. Assessorament:
 - ✓ als propietaris en els programes socials d'habitatge que inclouen la mediació per al lloguer social;
 - ✓ a les persones joves per a la recerca d'un habitatge;
 - ✓ a les persones sol·licitants d'habitatge social i l'acompanyament en la cerca d'habitatge.
- d. Gestió de la Borsa d'Habitatge: visita als habitatges oferts pels propietaris per comprovar-ne el seu estat de conservació, els seus equipaments i redactar un inventari, selecció de sol·licitants, conciliació entre l'oferta de l'habitatge i la demanda.
- e. Negociació de la renda de lloguer, per procurar que sigui adequada al nivell d'ingressos de la unitat de convivència, dins la funció social del Programa. Aplicació de l'Índex de referència de preus de lloguer que facilita la Generalitat de Catalunya a través del web de l'Agència del 'Habitatge de Catalunya.
- f. Informació sobre el règim de cobertures de cobrament de les rendes dels contractes d'arrendament (Avalloguer).
- g. Tramitació dels contractes d'arrendament.
- h. Seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació o cessió; de la relació contractual i mediació en cas de conflicte.
- i. Tramitació, seguiment, control i resolució de les pòlisses multirisc i de caució que s'ofereixen al llogater i al propietari, respectivament, en el moment de la signatura

del contracte d'arrendament. A més, es gestiona una pòlissa de defensa jurídica per al propietari en cas que aquest hagi d'actuar. Aquestes pòlisses són ofertes per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el marc del conveni signat.

- j. com una pòlissa de defensa jurídica per al propietari en el cas que procedeixi actuar
 - a. judicialment per incompliment de contracte d'arrendament.
 - b. Informació i gestió d'ajuts a persones propietàries i arrendatàries.
 - c. Seguiment de la tramitació de les sol·licituds d'ajuts i subvencions de les quals puguin beneficiar-se les parts implicades, amb la comprovació prèvia de la situació dels sol·licitants, segons s'estableixi des de l'organisme competent.

És preceptiu el tractament informàtic obligatori de les dades mitjançant l'aplicació informàtica que facilita l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, al seu cas les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.4 Recepció i atenció de sol·licituds del Registre de Sol·licitants d'Habitatges de Protecció Oficial de Catalunya (RSHPOC)

Aquest servei es desenvolupa amb conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

La LHC estableix el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya com un registre públic amb l'objectiu de proporcionar informació, afavorir la transparència i ajudar a l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial. Està desenvolupat en el Decret 106/2009, de 19 de maig, pel qual es regulen el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya i els procediments d'adjudicació dels habitatges amb protecció oficial.

El Registre HPO és un registre públic i administratiu, al qual s'hi pot inscriure qualsevol persona amb residència a un municipi de Catalunya, en qualsevol moment i a través de qualsevol dels canals disponibles.

Per poder ser adjudicatari d'un habitatge amb protecció oficial, és un requisit imprescindible estar inscrit en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Catalunya.

El SLH realitza les funcions d'atenció i informació a la ciutadania, i gestiona els expedients relatius a la inscripció i renovacions (que no siguin via web) així com el manteniment actualitzat de la base de dades de l'aplicació.

És preceptiva la utilització de les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.5 Col·laboració amb el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (OFIDEUTE)

Aquest servei es desenvolupa en col·laboració amb el Servei d'assessorament sobre el deute hipotecari (OFIDEUTE).

L'Ajuntament de Castellbisbal té aprovat un conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per prestar una atenció conjunta a les famílies amb problemes

de pagament dels préstecs hipotecaris dels seus habitatges habituals i permanents o bé de la renda mensual de lloguer, en el cas que el propietari sigui un gran tenidor d'habitatges.

Mitjançant aquest servei s'assessora a la ciutadania i li dona suport en els àmbits següents:

- **Intermediació hipotecària.** Persones propietàries que es troben en dificultats per pagar les quotes del préstec amb garantia hipotecària, fiadors de préstec amb garantia hipotecària, i que degut a l'impagament de quotes estiguin en risc de perdre el seu habitatge principal.

- **Mediació en consum.** Atenció a persones consumidores:

- que han signat contractes amb clàusules hipotecàries abusives,
- demandes de mediació prèvia a inici d'un procediment d'execució.

- **Mediació en lloguer.** Persones amb risc de perdre l'habitatge habitual de lloguer on l'arrendador sigui una entitat financera o gran tenidor, o que aquests s'hagin adjudicat en subhasta l'habitatge llogat.

Les tasques de col·laboració amb aquest Servei consisteixen en les següents:

- a. Atenció a les famílies usuàries.
Realitzar l'entrevista personal, recollir i verificar la documentació sol·licitada per valorar el cas i emplenar la fitxa d'informació de l'expedient, i atendre amb posterioritat les consultes de les famílies ja entrevistades sobre l'estat de la seva proposta.
- b. Lliurar un esborrany de proposta a la persona coordinadora del servei d'OFIDEUTE, en els termes acordats en el procediment corresponent.
- c. Tractament informàtic de la documentació mitjançant l'aplicatiu informàtic HABICAT de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- d. Seguiment dels expedients oberts incloent la seva remissió a les institucions competents.

És preceptiva la utilització de les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.6 Tramitació dels ajuts i prestacions per al pagament del lloguer

Aquest servei es desenvolupa amb conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El Servei Local d'Habitatge gestiona els expedients dels ajuts per al pagament del lloguer que per convocatòria anual atorga l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Inclou la gestió de sol·licituds fins la proposta de resolució.

Compren tres línies ben diferenciades d'ajuts:

- Subvencions de lloguer MITMA (*persones entre 36 i 64 anys*)
- Subvencions de lloguer JOVE (*persones entre 18 i 35 anys*)
- Subvencions de lloguer GENT GRAN (*persones >65 anys*)

És preceptiva la utilització de les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.7 Tramitació de les prestacions econòmiques d'especial urgència (PEEU)

Aquest servei es desenvolupa amb conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El SLH tramita els expedients de prestacions econòmiques d'especial urgència (PEEU) que atorga l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge mitjançant un aplicatiu informàtic específic.

Les prestacions estan adreçades a persones físiques residents a Castellbisbal, amb uns ingressos de la unitat de convivència que no superin els límits establerts a la Resolució aprovada i que es trobin en risc d'exclusió social residencial.

Adreçades a afrontar:

- ✓ El pagament de deutes d'impagament de rendes derivades de contractes d'arrendament o quotes de crèdit amb garantia hipotecària.
- ✓ La pèrdua de l'habitatge habitual.
- ✓ Les renovacions de les prestacions complementàries per donar continuïtat al pagament del lloguer i la prestació per atendre situacions de pèrdua de l'habitatge.

La finalitat d'aquestes prestacions és possibilitar, la permanència en l'habitatge de la persona sol·licitant i de la seva unitat de convivència; l'accés a un nou habitatge, per pèrdua de l'habitatge habitual.

S'atorguen fruit d'una mediació social i seguiment de caràcter personal i es concedeixen a fons perdut.

És preceptiva la utilització de les eines informàtiques que l'ajuntament i altres administracions posin a disposició de l'empresa adjudicatària.

4.8 Mesa de valoració de l'Agència d'Habitatge de Catalunya per a situacions d'emergències econòmiques i socials

La Mesa de valoració per l'adjudicació d'habitatges per a situacions d'emergències econòmiques, socials i altres casos amb necessitats especials és un òrgan tècnic de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, gestionat per la Direcció de Programes Socials d'Habitatge i la Direcció de Promoció de l'Habitatge, que té la funció de valorar i proposar les adjudicacions de les sol·licituds d'allotjament, derivades des dels Serveis Socials municipals, amb l'objecte d'evitar l'exclusió social i marginalitat de les unitats de convivència que es trobin en situació d'emergència.

La tramitació inicial de la Mesa es fa des del Servei Local d'Habitatge en coordinació amb els Serveis Socials municipals, on s'atén a la ciutadania i s'informa de la documentació necessària a presentar. Un cop es faci efectiu el registre d'entrada de la sol·licitud, es digitalitza la mateixa i documentació annexa, i finalment es fa la tramesa telemàtica de l'expedient a l'òrgan gestor (Agència de l'Habitatge de Catalunya) per iniciar el tràmit.

4.9 Manteniment i rehabilitació dels habitatges construït (no forma part del parc públic –inexistent–)

En relació a la promoció del manteniment i rehabilitació del parc d'habitatges, el Consorci Metropolità de l'Habitatge (CMH) pertanyent a l'Àrea Metropolitana de Barcelona gestiona els programes i línies d'ajuts econòmics següents:

- i. Programa d'ajuts "Next Generation" destinats a la millora de l'eficiència energètica dels habitatges ("*Programa Habitatge*")
- ii. Programa d'ajuts per a actuacions d'accessibilitat i mobilitat interior en habitatges

El SLH realitza les funcions d'informació i atenció a la ciutadania, digitalitza les sol·licituds i documentació annexa, i dona d'alta l'expedient a l'aplicatiu informàtic "DEISTER" que facilita el CMH per informar i gestionar els ajuts.

5. RECURSOS ASSIGNATS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1 RECURSOS HUMANS

A la prestació general del servei, s'haurà d'assignar:

- ✓ Una persona amb la categoria de Cap administratiu de primera o similar.
- ✓ Una persona Responsable de l'oferiment del servei.
- ✓ Una persona que disposi de llicenciatura / grau en dret.

Les responsabilitats i funcions de cadascuna de les persones a dalt esmentades haurien de ser almenys les que es relacionen a continuació.

CAP ADMINISTRATIU DE PRIMERA O SIMILAR. PERSONAL PERMANENT EN EL SERVEI

- ✓ Desenvolupar administrativament les tasques d'aquesta categoria, en desenvolupament de les obligacions especificades en la clàusula Quatre 1 i vinculades. A títol d'exemple no excloent d'altres:

Introduir les dades en l'aplicació informàtica de cadascun dels serveis a prestar.
Mecanització dels documents necessaris per al desenvolupament del Servei.
Fotografiar cada habitatge que s'incorpori a la Borsa de Lloguer, incorporant la documentació gràfica a cada expedient.
Manteniment de l'arxiu de fotografies digitalitzades de cada habitatge.
Tramitar / gestionar / gestió de l'arxiu, inherents a l'oferiment del servei.

- ✓ Oferir la informació, assessorament en la seva categoria.
- ✓ Atenció presencial, telefònica o per qualsevol mitjà electrònic que es disposi, als ciutadans usuaris del servei.
- ✓ Seguiment de les tramitacions realitzades.
- ✓ Resoldre les incidències que puguin sorgir.
- ✓ Totes aquelles que siguin necessàries, d'acord amb la seva categoria.

RESPONSABLE DE L'OFERIMENT DEL SERVEI

- ✓ Ha de disposar d'una llicenciatura o grau que li permeti donar resposta a les obligacions derivades de l'execució del contracte.
- ✓ Coordina l'ofertament del servei.
- ✓ Ofereix suport tècnic
Assessora al departament d'habitatge en el cas li ho demani en el marc del desenvolupament contractual.
- ✓ És l'interlocutor del responsable del contracte.

Ha d'informar de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal -vacances, permisos, suplències i altres canvis-. Si fos possible amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol petició.

- ✓ Realitzar el seguiment de la consecució dels objectius del Servei.
- ✓ Proposar la variació / modificació / adaptació d'algun aspecte dels programes que integren el servei, si repercuteix en el seu benefici.

PERSONA QUE DISPOSI DE LLICÈNCIATURA / GRAU EN DRET

- ✓ Ha de tenir formació específica i experiència en matèria del dret aplicable a l'ofertament de la prestació contractual.

Atendre a les famílies que

- tenen problemes de pagament que poden comportar pèrdua de l'habitatge, derivada de l'impagament de quotes de crèdit amb garantia hipotecària i de rendes derivades del contracte d'arrendament;
 - pateixen disminució greu de les condicions d'habitabilitat de l'habitatge en el que resideixen.
- ✓ Atendre als usuaris en casos d'especial complexitat.
 - ✓ Informar sobre Mesures alternatives a la solució de conflictes, introduïdes per la Llei Orgànica 1 /2025.
 - ✓ Vetllar per l'aplicació per part de les entitats financeres del Codi de Bones Pràctiques de mesures urgents per a deutors hipotecaris en risc de vulnerabilitat, lloguer social obligatori.

5.2 LLOC I HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei haurà d'estar obert al públic un mínim de 31 hores/setmana, durant tot l'any, amb excepció del mes d'agost que el servei romandrà tancat.

Durant l'estiu (període comprès entre l'1 de juliol i el 15 de setembre), es podrà realitzar jornada intensiva. Durant aquest període se suspèn l'obligatorietat de prestar serveis en règim de tardes.

➤ **La persona amb la categoria de Cap administratiu de primera o similar:**

L'horari d'atenció al públic de la Unitat d'Atenció Ciutadana, en el què una persona amb la categoria de Cap administratiu de primera o similar haurà de ser-hi present, serà el que es fixi amb un servei matinal de dilluns a divendres no festius, a les hores de màxima afluència de persones, i com a mínim dos dies a la setmana hi haurà atenció a la tarda.

➤ **La persona Responsable de l'ofertament del servei:**

Estarà presencialment a les oficines que determini l'ajuntament 1 dia al mes, entre 3 i 4 hores.

➤ **La persona que disposi de la llicenciada / grau en dret:**

Ha d'oferir 6 hores setmanals d'atenció directa als usuaris més 4 hores setmanals de preparació i resolució, el que suposa un total de 10 hores setmanals.

L'atenció directa als usuaris es podrà fer indistintament de forma presencial, telefònica, telemàtica o per correu electrònic.

L'horari de prestació del servei presencial en el què obligatòriament el/la professional haurà de ser present a les dependències de l'ajuntament serà el que com a mínim s'especifica tot seguit:

Mensualment de gener a desembre, amb excepció del mes d'agost, que el servei romandrà tancat, de la forma següent:

- ✓ dos dies al matí, de 10:00 a 13:00H
- ✓ i un dia a la tarda, de 16:00 a 19:00H

Si el cas requereix de gestió o estudi, aquest es pot efectuar immediatament o en un altre moment, però mai en detriment dels horaris de visita presencial o telemàtica.

Amb tot, la distribució de l'horari del professional s'haurà d'adaptar a les necessitats del servei per quin motiu l'ajuntament es reserva la possibilitat de modificar els horaris de prestació del mateix.

5.3 INCIDÈNCIA DE LES OBLIGACIONS EN LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS

Respecte a la prestació del servei, aquest tindrà lloc en les dependències que l'Ajuntament de Castellbisbal té a l'avinguda de Pau Casals, 9 de Castellbisbal, o en unes altres dependències municipals que l'ajuntament determini dins del municipi.

Es fa l'avertiment que tractant-se d'un contracte de serveis on l'aportació de serveis personals és imprescindible, s'haurà de vetllar en l'execució del contracte per tal de mantenir una relació directa amb l'empresa adjudicatària, evitant la relació directa amb els treballadors adscrits al servei, per evitar la possible confusió amb una cessió il·legal de treballadors.

L'ajuntament ha dictat les instruccions per a l'oferiment de la prestació contractual relatives a la relació entre les persones destinades a les instal·lacions titularitat de l'ens municipal i la resta de les que s'hi trobin, d'obligatori seguiment per part de la prestatària i del personal que aquesta destini a l'execució del contracte. En cap cas esdevindrà personal de l'ajuntament.

En la prestació del contracte l'empresa adjudicatària s'atindrà en tot moment a les normes generals de funcionament de l'equipament municipal i a les instruccions puntuals que pugui rebre de l'Ajuntament de Castellbisbal.

L'Ajuntament de Castellbisbal podrà demanar a l'empresa adjudicatària el canvi del personal que hagi assignat a la prestació, davant incompliments de les obligacions contractuals recollides en els plecs encara que siguin lleus o de comportaments inadequats i reiteratius amb els usuaris o l'Ajuntament. L'empresa estarà obligada a substituir aquest personal en el menor temps possible sense causar cap perjudici en el desenvolupament normal.

5.4 INEXISTÈNCIA DE RELACIÓ LABORAL

L'Ajuntament de Castellbisbal, amb l'adjudicació del contracte, estableix un vincle contractual directe amb l'empresa adjudicatària que concorre a la licitació amb la finalitat de prestar l'objecte del contracte de conformitat amb el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques que regeix la licitació.

La relació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament està sotmesa a la LCSP. El personal que l'empresa contractista destini a l'execució del contracte subscrit amb l'Ajuntament de Castellbisbal no tindrà cap vincle de dependència laboral.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que formi part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

6. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- ✓ Respectar les directrius que marqui l'Ajuntament de Castellbisbal i oferir la prestació contractual amb la deguda diligència i professionalitat.
- ✓ Elaboració d'una **MEMÒRIA ANUAL** de les actuacions. Aquesta memòria es presentarà durant la primera quinzena de gener de cada any i ha d'incloure un detall exhaustiu de totes les activitats realitzades pel departament d'habitatge, així com les dades estadístiques rellevants, els objectius assolits i les propostes de millora per a l'any següent.
- ✓ Presentar els informes o altra documentació complementària que l'ajuntament estimi pertinent.
- ✓ Comunicar al Servei Local d'Habitatge qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- ✓ Participar en les sessions i jornades que organitzin administracions supramunicipals en matèria d'habitatge amb l'objectiu de formació per a la correcta gestió dels serveis: programa de mediació, convocatòries de subvencions, ... etc.

Garantir l'adequada formació del personal adscrit a l'execució del contracte.

- ✓ Coordinar-se amb l'Ajuntament, així com amb les administracions i institucions que siguin necessàries per a la consecució dels objectius vinculats amb les polítiques d'habitatge.
- ✓ Comunicar totes les incidències relatives al desenvolupament de la prestació contractual i la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata per aquelles situacions que puguin ser considerades greus o molt greus.
- ✓ Participar en aquelles activitats vinculades amb el desenvolupament del Pla Local d'Habitatge que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.
- ✓ Gestionar i/o posada en marxa d'altres serveis o programes en matèria d'habitatge, per necessitats de l'ajuntament o bé d'altres administracions competents, en funció de les necessitats del municipi.

Aquests possibles encàrrecs s'hauran d'acordar puntualment amb l'adjudicatari i no suposaran cap increment en el preu del contracte sempre que no suposin un major horari.

- ✓ Realitzar quantes actuacions siguin precises per al millor resultat de les demandes dels usuaris.
- ✓ Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, o similars.

Totes les baixes o absències superiors a dos dies de la respectiva dedicació hauran de ser substituïdes pel contractista, amb una persona amb formació i capacitat suficient.

- ✓ Observar reserva absoluta de la informació obtinguda en el desenvolupament del servei.
- ✓ En tot cas, el contractista serà responsable dels danys i perjudicis que es deriven de l'incompliment d'aquestes obligacions, generant-se causa d'incompliment que derivarà en resolució del contracte.
- ✓ Correspon a l'Ajuntament de Castellbisbal la titularitat de la documentació en paper / electrònica / audiovisual elaborada / efectuada per qualsevol mitjà en qualsevol fase del desenvolupament de la prestació contractual (Memòria, informes, qualsevol altre tipus de contingut, finals / esborranys / còpies / duplicats autèntics o no, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat.
- ✓ El contractista ha de vetllar per procurar garantir l'assoliment de la màxima estabilitat dels recursos humans destinats a l'oferiment contractual als efectes d'assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries.
- ✓ Assegurar-se que es tingui cura del bon ús de les instal·lacions, la maquinària, aparells i altres estris que es puguin utilitzar en l'execució contractual. És obligatori reposar la seva pèrdua o deteriorament conseqüència d'un ús inadequat.

- ✓ Lliurar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel responsable del contracte.

7.- DURADA

El termini d'execució del contracte serà de dos anys a comptar des de la data que s'indiqui en formalització del contracte, essent susceptible de ser prorrogat per dos períodes d'un any cadascun per decisió expressa de l'ajuntament abans de la seva finalització.

En el cas de la prestació identificada a l'apartat 4.2 del present document:

L'inici de la seva vigència serà el dia **04/10/2025** en atenció a l'acabament de la vigència d'un contracte anterior, als efectes de fer coincidir l'acabament del primer amb l'inici del que resulti de la present licitació.

L'acabament de la seva vigència serà la que resulti de l'acta de la formalització de referència.

8. RECURSOS OFERTS PER L'AJUNTAMENT

-Per al funcionament de la Unitat d'Atenció Ciutadana:

- ✓ Serà per compte de l'ajuntament de Castellbisbal les instal·lacions destinades a l'oferiment de la prestació contractual, el mobiliari necessari, l'accés a les xarxes de transmissió de veu i dades, emmagatzemant en un espai propi, mitjans d'impressió, material fungible com papereria o material d'oficina.
- ✓ La contractista en cap cas tindrà accés al programari de gestió i recursos municipals compartits.

-La persona Responsable de l'oferiment del servei i la que disposi de la llicenciada / grau en dret:

Tindran els seus propis ordinadors. L'ajuntament oferirà un emplaçament idoni per la seva ubicació en atenció a les hores i dies establerts.

9. – CLÀUSULA LINGÜÍSTICA

L'empresa adjudicatària del contracte ha d'emprar el català en els rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general que tinguin una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte; tot això, d'acord amb les regulacions contingudes a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

10.- DIFUSIÓ DEL SERVEI LOCAL D'HABITATGE

La representació externa del SLH, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Castellbisbal.

L'incompliment d'aquest punt donarà a les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Datat a Castellbisbal el dia de la signatura del document.

Document signat electrònicament per:
Tècnic d'Habitatge (Vicenç Roig Ribas)