

Agència de l'Habitatge de Catalunya

Carta de Serveis

Generals



**Generalitat
de Catalunya**



**Agència de l'Habitatge
de Catalunya**

Objecte de la Carta de Serveis

La carta de serveis és el document pel qual l'Agència de l'Habitatge de Catalunya informa a la ciutadania sobre els **serveis** que presta i quins són els compromisos de compliment que adquireix respecte d'aquests serveis. També informa sobre els **drets que tenen els usuaris i les formes d'accedir a l'organització**.

La [Llei 19/2014](#), de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern determina les organitzacions que tenen l'obligació de tenir una carta de serveis i quin n'ha de ser el contingut.

És per això, que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha elaborat una carta de serveis general, que ara us presentem, i que inclou tots els serveis que presta a la ciutadania, que inclou els professionals, les entitats o associacions i les empreses.

No formen part de l'abast de la Carta de Serveis els serveis que l'Agència presta a altres entitats administratives de la mateixa Generalitat de Catalunya, ni tampoc a l'Administració Local, la de l'Estat o la de la Unió Europea.

Aquesta carta de serveis és un marc general previ a les cartes que es desenvoluparan en matèries específiques i que permetran abordar els compromisos de manera detallada i exhaustiva.

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya, creada per la [Llei 13/2009](#), té com a finalitat dotar el Govern de la Generalitat de Catalunya d'una eina administrativa àgil que faciliti les actuacions públiques en matèria d'habitatge, amb l'objectiu d'unificar, simplificar i agilitar la gestió. Els seus estatuts van ser aprovats pel [Decret 157/2010](#).

La gestió de les polítiques d'habitatge a Catalunya se sustenta sobre dos pilars: la **Secretaria d'Hàbitat Urbà i Territori**, com a responsable del disseny i el control d'aquestes polítiques, i **l'Agència de l'Habitatge de Catalunya**, com a instrument d'execució.

Els principis d'actuació de l'Agència estan recollits en la Política Integrada i els més destacats són el compliment de la legalitat, la transparència, la satisfacció ciutadana i, en general, de la societat, la qualitat en el servei, la reducció de l'impacte ambiental, la millora contínua, l'eficàcia i l'eficiència, i el coneixement i l'adaptació a l'entorn.

L'organització i la forma de gestió dels serveis

L'organització

Estructura orgànica

Els òrgans de govern de l'Agència són:

- el president o la presidenta,
- el Consell d'Administració
- el director o la directora

La Direcció s'estructura amb una **Direcció Adjunta** de suport i una **Direcció de Serveis Centrals**, que s'encarrega principalment dels serveis interns i de la informació i l'atenció ciutadana.

L'Agència disposa de **quatre direccions sectorials**:

- Direcció de Promoció de l'Habitatge (DPH)
- Direcció de Programes Socials d'Habitatge (DPSH)
- Direcció de Qualitat de l'Edificació i Rehabilitació de l'Habitatge (DQERH)
- Direcció de Serveis Centrals (DSC)

Les següents unitats del nivell jeràrquic són les **sis direccions operatives**. Dues estan adscrites a direccions sectorials, una a la Direcció Adjunta i tres directament a la Direcció de Serveis Centrals.

Les **direccions operatives que presten directament un servei a la ciutadania** són les següents:

- La Direcció Operativa d'Actuacions d'Urgència en Matèria d'Habitatge (DOAUMH), que depèn de la Direcció Adjunta
- La Direcció Operativa de Coordinació, Sistemes d'Informació i Atenció Ciutadana (DOCSIAC), que depèn de la DSC
- La Direcció Operativa de Gestió Patrimonial d'Habitatge (DOGPH), que depèn de la DPH
- La Direcció Operativa de Rehabilitació i Millora de l'Habitatge (DORMH), que depèn de la DQERH

[Organigrama](#) complet de l'Agència.

Estructura territorial

A les comarques de Barcelona l'actuació de l'Agència és duta a terme per les direccions esmentades al punt anterior d'estructura orgànica.

A la **resta de territoris de Catalunya**, i per a la majoria de serveis, l'actuació és realitzada pels **quatre Serveis Territorials d'Habitatge (STH): Girona, Lleida, Tarragona i Terres de l'Ebre**.

L'àmbit de cada servei territorial bé determinat pel límit comarcal.

Els STH depenen jeràrquicament de la Direcció, si bé en l'operativa (dependència funcional) segueixen els criteris fixats per les direccions sectorials o operatives responsables de cada tramitació.

[Adreces i els telèfons](#) de contacte dels STH i de les seus de Barcelona.

La forma de gestió

La Generalitat concep les actuacions públiques en matèria d'habitatge com una gestió integrada i per això l'Agència aplica en la seva gestió els **principis de subsidiarietat, coordinació, cooperació i col·laboració amb els ens locals**, i en concertació, si escau, amb altres ens de caràcter públic o privat.

A més, les administracions públiques per a poder desenvolupar les competències que tenen assignades i executar-les de forma eficaç i eficient presten molts dels seus **serveis en col·laboració amb altres administracions o entitats, o amb la contractació d'empreses especialitzades**.

L'Agència ofereix alguns dels seus serveis de forma indirecta per tres raons:

- **Col·laboració territorial:** Mitjançant formalització de convenis amb tots els consells comarcals i alguns ajuntaments apropa a la ciutadania els serveis sobre habitatge de l'Agència.

Amb aquests convenis l'Agència dona suport a l'administració local per a la creació i manteniment de les **Oficines Locals d'Habitatge (OLH)** i les **Borses de Mediació per al Lloguer Social**. Una altra xarxa territorial establerta és la de les **Oficines d'Ofideute**, per a prestar l'assessorament i mediació sobre deutes hipotecaris i de lloguer. En aquesta xarxa, a més d'administracions locals, hi intervenen col·legis professionals.

- **Flexibilitat i especialització de tasques:** Determinades tasques, principalment de manteniment d'edificis, gestió de comunitats o execució d'obres són encarregades a empreses externes. També hi ha altres serveis que no es poden oferir sense la intervenció directa d'entitats especialitzades, com per exemple la inserció laboral.
- **Actuació corporativa dins de la Generalitat:** L'atenció ciutadana sobre els serveis d'habitatge en l'àmbit de la Generalitat no és prestada únicament per l'Agència sinó que hi ha diferents òrgans d'atenció ciutadana de la Generalitat que intervenen: el **Telèfon 012**, l'**Oficina d'Atenció Ciutadana de Girona i de les Terres de l'Ebre** i les **oficines d'atenció ciutadana del Departament de Territori i Sostenibilitat a Barcelona i a Lleida**.

En la relació de serveis que es mostra a continuació s'informa de la forma de gestió de cadascun d'ells.

Els responsables de la gestió

En la relació de serveis que es mostra a continuació s'ofereix la unitat encarregada o encarregades de cada servei. Els responsables de cada unitat es poden consultar en l'enllaç a l'organigrama.

Els serveis que es presten

El conjunt de serveis prestats per l'Agència es presenten i s'expliquen al [Catàleg de Serveis de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya](#).

A les taules següents es recullen els serveis del Catàleg de Serveis que estan adreçats a la ciutadania, a les entitats o associacions i a les empreses, i que són els que formen part de l'abast de la Carta de Serveis.

Es llisten ordenats i agrupats segons l'estructura del Catàleg de Serveis. A més del nom del servei i grup al que pertany, es recull la **unitat responsable i la forma de prestació** de cadascun d'ells.

Serveis per facilitar l'accés a l'habitatge i contra l'exclusió residencial

Grup	Nom del servei	Responsable	Forma de prestació
Parc d'habitatges administrat per l'Agència	Adjudicació i contractació dels habitatges administrats	DOGPH STH	Col·laboració amb ajuntaments en convocatòries d'adjudicació
	Adequació i manteniment del parc administrat	DORMH STH	Prestació directa amb contractació d'obres
	Suport a comunitats, juntes i associacions veïnals del parc públic d'habitatge	DOGPH STH	Prestació directa
	Subvencions a entitats i associacions veïnals	Direcció	Prestació directa
Habitatge de lloguer ofert pel sector privat	Habitatges d'inserció i allotjaments d'acollida	DPSH	Prestació directa
	Qualificació HPO	DPH STH	Prestació directa
	Gestió d'ajuts sobre la protecció oficial	DPH STH	Prestació directa
Habitatge amb protecció oficial (HPO)	Adjudicació i Registre de sol·licitants HPO	DOGPH STH	Recull documentació a les OLH Col·laboració amb registres municipals
	Transmissió d'HPO	DPH STH	Prestació directa
	Ajuts per al pagament del lloguer	DPSH	Tramitació a les OLH/Borses
Prestacions i ajuts per a l'allotjament	Ajut al pagament del lloguer dels habitatges administrats per l'Agència	DPH STH	Prestació directa
	Prestacions econòmiques d'urgència especial	DOAUMH	Prestació directa
Atenció a la pèrdua d'habitatge	Assessorament, intermediació i mediació de consum sobre els deutes vinculats a l'adquisició o lloguer de l'habitatge	DOAUMH STH	Col·laboració amb l'Administració local i col·legis professionals
	Atenció d'emergències i risc d'exclusió social residencial	DOAUMH	Col·laboració amb Meses d'Emergència locals

Serveis per a garantir i millorar la qualitat de l'edificació

Grup	Nom del servei	Responsable	Forma de prestació
Garantia de qualitat tècnica de l'edificació	Cèdules d'habitabilitat	DQERH STH	Prestació directa o Tramitació a les OLH
	Certificat d'aptitud dels edificis d'habitatges	DQERH STH	Prestació directa
	Registre de laboratoris d'assaigs i entitats de control de qualitat de l'edificació	DQERH	Prestació directa
Sostenibilitat, recerca, desenvolupament i innovació en l'edificació	Foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació	DQERH	Prestació directa
Foment de la rehabilitació	Ajuts a la rehabilitació	DQERH STH	Tramitació a les OLH
	Rehabilitació del parc públic	DOPMH	Prestació directa amb contractació d'obres
	Supressió de barreres arquitectòniques del parc gestionat	DORMH	Prestació directa

Serveis de regulació del mercat de l'habitatge

Grup	Nom del servei	Responsable	Forma de prestació
Registres i certificacions	Registre d'agents immobiliaris de Catalunya	DOCSIAC	Prestació directa
	Registre d'habitatges buits	DOCSIAC	Prestació directa
Control i sanció d'infraccions	Règims de control i sancionador de la llei pel dret a l'habitatge	Serveis Jurídics STH	Prestació directa

Serveis de suport i cooperació

Grup	Nom del servei	Responsable	Forma de prestació
Comunicació, informació i atenció ciutadana i institucional	Atenció presencial	DOCSIAC STH Tarragona	Prestació directa OLH i Borses OAC DTES BCN i Lleida OAC Gencat Girona i les Terres de l'Ebre
	Atenció escrita	DOCSIAC Unitat responsable en la matèria STH	Prestació directa
	Registre administratiu	DOCSIAC STH	Prestació directa OLH DTES OAC Generalitat
	Atenció telefònica	DOCSIAC STH Tarragona	Prestació directa Telèfon 012
	Comunicació externa	Direcció DOCSIAC	Prestació directa DTES
	Publicacions sobre habitatge i edificació	Direcció	DTES
	Coneixement sobre l'estat del sector de l'habitatge i de l'edificació	Elaboració d'estudis i estadístiques sobre habitatge i edificació	Direcció
Ampliació de la contribució social		Inserció laboral	DPSH
	Acció exterior		DTES

Els compromisos de qualitat, els indicadors i els instruments d'avaluació

Els compromisos de qualitat	Els indicadors d'avaluació
<p>Mantenir un grau d'ocupació d'almenys el 90% de l'habitatge gestionat per l'Agència</p>	<p>- Mitjana anual del percentatge d'habitatge ocupat respecte l'habitatge gestionat</p>
<p>Llogar l'habitatge gestionat per l'Agència per una renda inferior a 250 euros mensuals en més del 80% dels contractes nous o actualitzats</p>	<p>- Percentatge dels contractes de lloguer formalitzats durant l'any que presenten una renda inferior a 250 euros</p> <p>- Llímit per al que se situa per sota el 80% de rendes de lloguer dels contractes formalitzats durant l'any</p>
<p>Atendre en 10 dies naturals almenys el 80% de les reparacions dels habitatges llogats per l'Agència</p>	<p>- Percentatge de totes les reparacions realitzades durant l'any que han estat executades en el termini de 10 dies naturals</p> <p>- Llímit per al que se situa per sota el 80% dels terminis de reparacions realitzades durant l'any</p>
<p>Concedir anualment almenys 50.000 ajuts destinats al pagament de l'habitatge, fonamentalment al lloguer, d'acord amb el pressupost disponible</p>	<p>Sumatori dels beneficiaris dels ajuts al pagament de l'habitatge al llarg de tot l'any</p>
<p>Oferir assessorament i intermediació dels deutes vinculats a l'adquisició o el lloguer de l'habitatge almenys en 70 punts repartits per Catalunya</p>	<p>Quantitat de punts d'atenció que assessoren sobre deutes vinculats a l'adquisició o el lloguer de l'habitatge (xarxa d'Ofideute) al tancament de l'any</p>
<p>Resoldre en 20 dies naturals almenys el 60% de les sol·licituds de cèdules, sempre que no hi hagi requeriment</p>	<p>- Percentatge de totes les cèdules resoltes i tramitades sense requeriment durant l'any que s'han resolt en el termini de 20 dies de la sol·licitud</p> <p>- Llímit per al que se situa per sota el 60% dels terminis de resolució de cèdules sense requeriment resoltes al llarg de l'any</p>
<p>Atendre presencialment almenys en 125 punts específics sobre habitatge repartits per tot Catalunya</p>	<p>Quantitat de punts d'atenció de l'Agència o de la Generalitat sobre habitatge, i Oficines locals d'Habitatge o Borses de Mediació per al Lloguer Social al tancament de l'any</p>

Els instruments d'avaluació

Les dades de càlculs dels indicadors s'obtenen a partir dels registres de les aplicacions que s'utilitzen per a la gestió.

Anualment es publica un informe específic al [web de l'Agencia](#) amb els resultats dels indicadors d'avaluació dels compromisos.

Les condicions d'accés al servei (requisits)

Serveis d'accés universal

Els serveis per als quals no hi ha requisits d'accés són els que pertanyen als àmbits de la **comunicació, informació i atenció ciutadana**. Tampoc els tenen els serveis de foment de l'ecoeficiència, la sostenibilitat i la millora de les tècniques constructives en l'edificació ni el règim de control i sancionador de la llei pel dret a l'habitatge.

Serveis amb requisits

La resta de serveis tenen alguns requisits, els quals són establerts per la normativa reguladora i que són difosos en la fitxa de cada tràmit del servei publicat al [portal de tràmits de la Generalitat](#).

A més, els **ajuts subjectes a concurrència competitiva** no estant garantits només pel compliment dels requisits establerts perquè estan també condicionats per la disponibilitat pressupostària.

Serveis amb requisits socioeconòmics de la unitat de convivència

Aquests serveis pertanyen a l'àmbit de Adjudicació i gestió d'habitatges amb protecció oficial, l'atorgament de prestacions d'ajuts per a l'allotjament i la inserció laboral.

Un servei que també té requisits socioeconòmics, però a diferència dels anteriors no pot ser sol·licitat directament a l'Agència és el **d'atenció d'emergències** i risc d'exclusió social residencial, perquè s'ha de sol·licitar des dels **serveis socials**.

Serveis amb requisits de tipus tècnic

Són serveis per a garantir i millorar la qualitat de l'edificació. Aquest tipus de requisit implica la participació en el tràmit d'un tècnic qualificat.

Serveis per a determinats col·lectius

A banda de la tipologia de requisits, hi ha serveis que estan destinats a col·lectius específics:

- El servei d'ajut al pagament del lloguer dels habitatges administrats per l'Agència està destinat individualment a persones llogateres dels habitatges del parc gestionat per l'Agència.

- Els serveis destinats a col·lectius veïnals d'edificis amb habitatge gestionat o de barris amb una important presència d'habitatge públic. Aquests són el servei de suport a comunitats, juntes i associacions veïnals del parc públic d'habitatge, el de subvencions a entitats i associacions veïnals, el de rehabilitació del parc públic i el de supressió de barreres arquitectòniques.
- Els serveis de l'habitatge amb protecció oficial (HPO) tenen una destinació i uns requisits molts diversos.
- Els serveis de qualificació i ajuts, i fins i tot el del Registre de sol·licitants, estan destinats a empreses o a particulars.
- El servei de transmissió està adreçat a propietaris d'HPO.

També hi ha serveis destinats exclusivament a professionals i empreses. Són els del Registre de laboratoris d'assaigs i entitats de control de qualitat de l'edificació, el Registre d'agents immobiliaris de Catalunya i el Registre d'habitatges buits.

Els drets dels usuaris

Drets generals davant de l'Administració

Els drets i deures respecte de l'Administració estan recollits a la **normativa bàsica general**:

- [Llei 39/2015](#), del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13,14 i 53)
- [Llei 26/2010](#), de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. Capítol I (art. 21 a 30).
- [Llei 19/2014](#), de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Dret a la informació i a l'atenció

- Dret a una atenció adequada, a ser tractats amb respecte i consideració, sense discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Dret a utilitzar les llengües oficials, català i castellà, i a ser atesos en la llengua que prefereixin.
- Dret d'accés a la informació pública elaborada per l'Agència en exercici de la seva activitat.
- Dret d'accés als registres i arxius, d'acord amb el que estableixen les lleis.
- Dret a usar els mitjans electrònics disponibles i a ser assistits en cas de tenir-hi dificultats.
- Dret a identificar la persona de l'Agència que l'està atenent.
- Dret a exigir responsabilitats a l'Agència i a les seves autoritats quan així correspongui legalment.
- Dret a presentar sol·licituds, comunicacions, queixes, suggeriments i altres documents.
- Dret a una informació veraç i de qualitat, actualitzada i organitzada de forma entenedora i accessible.

Drets sobre la protecció de dades personals

Tal com reconeix la [Llei orgànica 3/2018](#), de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, tots els usuaris de l'Agència tenen dret a la protecció, l'accés, la rectificació, la cancel·lació i l'oposició de les seves dades personals.

Dret a l'habitatge

D'acord amb la normativa en matèria d'habitatge, especialment la [Llei 18/2007](#), **del dret a l'habitatge** i els [Plans pel dret a l'habitatge](#), l'Agència, en col·laboració amb altres administracions i entitats vinculades al sector de l'habitatge, impulsa i gestiona les línies d'actuacions en defensa del dret ciutadà a accedir o mantenir un habitatge digne, adequat i accessible.

Els deures dels usuaris

Els usuaris dels serveis que presta l'Agència tenen els deures següents:

- Actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics, així com a la resta d'usuaris.
- Facilitar informació veraç.
- Satisfer les taxes, si s'escau, o la renda i les repercussions corresponents pels serveis comunitaris i tributs dels habitatges llogats.
- Acreditar la seva identitat a petició del personal d'atenció.

Els beneficiaris d'ajuts públics tenen el deure de comunicar a l'Agència qualsevol canvi que es produeixi en les condicions que van determinar l'atorgament de ajut.

Els adjudicataris dels habitatges gestionats per l'Agència han de destinar-los a la seva residència habitual i permanent, han de fer-ne un bon ús i conservació.

Les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, els professionals per als quals es requereixi la col·legiació obligatòria, així com qualsevol representant d'ells, estan obligats a relacionar-se amb l'Agència a través del mitjà electrònic que aquesta hagi habilitat.

El règim econòmic aplicable

Es cobren **taxes** pel servei de tramitació de **cèdula d'habitabilitat**. Els imports vigents en el moment d'aprovació de la carta són els següents:

- Cèdula d'habitabilitat de 1a ocupació:
 - 1 habitatge: 42,60 euros / habitatge
 - 2-5 habitatges: 26,25 euros / habitatge
 - 6 o més : 19,65 euros /habitatge
- Cèdula d'habitabilitat de 2a ocupació:
 - Sol·licitud presencial: 19,65 euros/ habitatge
 - Sol·licitud telemàtica: 13,75 euros /habitatge

El **preu de renda de lloguer o de cessió d'ús** depèn de cada habitatge i s'ajusta a la capacitat econòmica de la persona adjudicatària. A més a més, de la renda de lloguer de l'habitatge, s'exigeix el pagament de la renda de lloguer d'aparcaments i annexos vinculats i també es repercuteix a la persona llogatera la part proporcional de despeses comunitàries i tributs.

L'Agència també pot llogar locals i aparcaments no vinculats a un habitatge pel qual estableix un preu de lloguer.

Vies de reclamació

Reclamació, queixa o suggeriment

Les reclamacions, queixes o suggeriments respecte del servei rebut es poden presentar amb el **formulari corresponent**, que està a l'apartat [Impresos i formularis](#) del web de l'Agència (bloc de Serveis). Es pot fer arribar pels mitjans següents:

- **Per internet**, adjuntant-lo a la “**petició genèrica**” que trobareu al [web de la seu electrònica](#) de la Generalitat de Catalunya (apartat “Registre electrònic”).
- **Per correu postal** a les diferents seus territorials de l'AHC.
- **Als registres** de qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració general de l'Estat, a l'Administració de les comunitats autònomes o als ens locals (ajuntaments, consells comarcals...) que hagin subscrit un conveni amb aquesta finalitat).
- **A les oficines de correus**, amb sobre obert, mitjançant “correu administratiu” (a l'oficina de Correus us n'informaran del procediment).
- **A les representacions diplomàtiques o a les oficines consulars d'Espanya a l'estranger**.

L'òrgan competent de l'Agència en la matèria de què tracti la reclamació, queixa o suggeriment us donarà una resposta abans de 21 dies hàbils des de la data de la seva presentació, pel canal que hàgiu escollit.

Recursos i vies de reclamació existents

La [Llei 39/2015](#), del procediment administratiu comú de les administracions públiques, concretament el Capítol II del Títol V, regula les formes d'impugnació d'actes administratius.

Les notificacions de les resolucions dels actes administratius indiquen els recursos que són procedents, l'òrgan davant el qual s'han de presentar i el termini per interposar-los. A més, a la informació de cada tràmit al [Portal de tràmits de la Generalitat](#), concretament dins de pas “Rebre la resposta de l'Administració”, s'informa del tipus de recurs procedent i a qui adreçar-lo.

Canals d'informació, orientació i assessorament

Internet

Bústies de contacte dels webs següents:

- Web de la Generalitat de Catalunya - gencat.cat
- Web temàtic d'Habitatge - habitatge.gencat.cat
- Web de l'Agència - agenciahabitatge.gencat.cat

Telèfon

El 012, d'atenció ciutadana

L'equip d'operadors especialistes d'Habitatge atén consultes sobre: cèdules d'habitabilitat, inspeccions tècniques d'edificis, ajuts a la rehabilitació d'edificis d'habitatges, requisits d'accés a l'habitatge protegit, condicions de transmissió d'habitatges de protecció oficial, preus dels habitatges protegits, ajuts al lloguer, prestacions d'urgència per a cobrir impagaments de lloguer o d'hipoteca.

Telèfons d'atenció de l'Agència:

- Barcelona: 932 287 200
- Girona: 872 975 000
- Lleida: 973 031 800
- Tarragona: 977 247 036
- Les Terres de l'Ebre: 977 923 598

Missatgeria instantània

Canal Telegram del telèfon 012, d'atenció ciutadana - <http://telegram.me/gencat012>

Atenció presencial

Els **Punts d'Informació** sobre habitatge següents:

- **Oficines locals d'habitatge** que hagin signat conveni de col·laboració i encàrrec de gestió amb l'Agència. Podeu consultar les adreces, telèfons i horari d'atenció a la [web de l'Agència](#) i la [web temàtica d'Habitatge](#), a l'apartat dins de Contacte.
- **Oficines de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona**. Podeu consultar les adreces i horari d'atenció [al seu web](#).
- Oficines de l'Agència de Barcelona i Tarragona, en horari de dilluns a divendres de 9 h a 14 h.
- Oficines d'atenció al ciutadà (OAC) del Departament de Territori i Sostenibilitat de Barcelona i Lleida, en horari de dilluns a divendres de 9 h a 14 h.
- Oficines d'atenció al ciutadà (OAC) del Departament de Presidència de Girona i de les Terres de l'Ebre, en horari de dilluns a divendres de 9 h a 17 h i dissabte de 9 a 14 h. En els períodes d'estiu, Setmana Santa i Nadal l'oficina tanca a les 14 o 15 h.

Aprovació de la Carta de Serveis

Consell d'Administració de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

29 de març de 2019