



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE,
VIVIENDA Y AGRICULTURA

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS CONTRATO DE SERVICIOS “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA DIRECTA Y DIFERIDA AL CIUDADANO EN MATERIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN”

El objeto del presente contrato es prestar un servicio de atención directa y diferida al ciudadano que facilite información y asistencia de apoyo informativo en procedimientos administrativos en materia de vivienda y rehabilitación.

La Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquéllos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.

Con fecha 03/06/2004 el Pleno de la Asamblea de Madrid, aprobó la Resolución Núm.11/2004, previo debate de la Proposición no de Ley 31/2004 RGEP.2173, instando al Consejo de Gobierno a la creación de una Oficina de Vivienda que centralizase la información sobre esta materia y que permitiese la consulta personal o mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

En los próximos años se pretende cumplir con la exigencia de asegurar la adecuada continuidad del funcionamiento y desarrollo de la Oficina de Vivienda, con la finalidad de que desde la misma se ofrezca un punto de atención, asistencia e información al ciudadano en materias relacionadas con la vivienda, distinguiendo dos vías de comunicación con el público, bien la directa, bien la diferida y estructurándose ambos bloques de comunicación en dos niveles en función de la especialización o no de las consultas y atenciones.

Con este servicio se pretende dar satisfacción a la voluminosa demanda de información en la materia y facilitar y agilizar en términos de gestión informativa procedimientos de alcance masivo en materia de vivienda.

La Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, como órgano administrativo encargado de este servicio carece de personal suficiente para atender estas funciones de atención, información, intermediación, gestión, análisis y estudio, toda vez que su plantilla de personal se encuentra ya sobrepasada en cuanto a su dimensión por el volumen de gestión que deriva del ejercicio de competencias que tiene atribuidas. Prueba de ello es el considerable número de interinos que anualmente han de reforzar la plantilla fija en orden fundamentalmente a la tramitación de los programas de ayudas y subvenciones derivados del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación o de programas propios. Asimismo, por la gestión de los diversos procedimientos que ya recaen en su ámbito de competencias relativos a viviendas sujetas a protección pública o viviendas de titularidad pública (calificaciones, visados, informes de vivienda, descalificaciones, autorizaciones, subrogaciones, sancionadores, adjudicaciones y cambios de vivienda), además de todas las competencias relativas a cuestiones relacionadas con el ámbito de la arquitectura y la rehabilitación.

Por ello, no es oportuno ni procedente ampliar los medios personales de la Administración de la Comunidad de Madrid para ejecutar el presente cometido. La actual plantilla de la Consejería (Dirección General de Vivienda y Rehabilitación) resulta manifiestamente insuficiente para afrontar estas labores, existiendo serias dificultades para la incorporación de nuevo personal debido a las limitaciones que se establecen en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid, en relación con la contratación de nuevo personal temporal o el nombramiento de funcionarios interinos.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE ADJUDICACIONES,
RÉGIMEN JURÍDICO Y APOYO CIUDADANO

Firmado digitalmente por: SANCHEZ FERNANDEZ ANA
Fecha: 2021.10.13 19:26

LA DIRECTORA GENERAL DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN

Firmado digitalmente por: PICCIO-MARCHETTI PRADO MARIA JOSE
Fecha: 2021.10.13 23:53