

CARTA DE SERVEIS

POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Polítiques Socials d'Habitatge
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Polítiques Socials d'Habitatge
Estructura del servei:	<ul style="list-style-type: none">- OFIMAPE (Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica Promoció Eficiència Energètica)- OFIMEH-LL (Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer)- Servei de Suport a les Comunitats Veïnals- Oficina d'Intermediació amb ocupacions d'entitats bancàries

2. ON SÓM

Adreça:	Ctra. de Montcada, 596 - 08223 (Edifici Glòries) 
Telèfon	937 315 982
Web:	www.terrassa.cat/habitatge
Correu electrònic	ofimeh@terrassa.cat ofimape@terrassa.cat comunitatsveïnals@terrassa.cat
Horaris atenció:	de dilluns a divendres de 9 a 13.30 h.
Amb cita prèvia	
Correu electrònic:	ofimeh@terrassa.cat ofimape@terrassa.cat comunitatsveïnals@terrassa.cat

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és promoure serveis i actuacions integrals dirigides a la ciutadania que permetin portar a terme les polítiques socials d'habitatge previstes a nivell municipal, a través de l'Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL), la intermediació amb les ocupacions, la Mesa d'Emergència¹ d'adjudicacions de pisos de lloguer social, l'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE) i el Servei de Suport a les Comunitats Veïnals.

¹ Mesa d'Emergència, configurat com òrgan col·legiat, amb el propòsit de valorar l'accés als habitatges destinats a satisfer les necessitats de les persones o unitats de convivència en situació d'emergència social.

Serveis que oferim

Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)

- Recepció i atenció al públic, presencial i telefònicament, que planteja diverses problemàtiques relacionades amb l'habitatge.
- Entrevistes amb les persones afectades per un desnonament hipotecari o de lloguer i tramitació de l'expedient realitzant totes les actuacions que corresponguin.
- Coordinació dels equips de lletrats conveniats amb el Col·legi d'Advocats de Terrassa i amb el Servei d'Intermediació de Deutes Hipotecaris (SIDH) de la Diputació de Barcelona.
- Gestions directes amb les entitats financeres per buscar la millor alternativa en cada cas i evitar en la mesura d'allò possible els desnonaments (contracte de lloguer, dació en pagament, etc.).
- Derivació al SIDH i Ofideute de la gestió amb les entitats financeres incloses als acords amb la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.
- Coordinació amb els Serveis Socials per a la canalització, si s'escau, dels casos més urgents sense solució a la Mesa d'Emergència.

Oficina d'Intermediacions en Ocupacions

- Recepció, registre i obertura d'expedients motivats per sol·licituds d'intervenció per part dels ocupants, dels propietaris o de la comunitat de veïns afectada.
- Anàlisi residencial, en coordinació amb la Policia Municipal, els Serveis Socials i el Servei de Suport a Comunitats Veïnals, per completar, amb treball de camp, si s'escau, la identificació dels residents sense títol a cada edifici.
- Avaluació de les unitats familiars i verificació del compliment dels requisits aprovats al Ple municipal, incloent-hi visites a domicili o citacions i requeriment de documentació.
- Emissió d'informe per a cada edifici o unitat familiar certificant o no el compliment dels requisits.
- Gestions amb la propietat (només entitats financeres i grans tenidors) per a la regularització dels ocupants que compleixin els requisits o el seu real·lotjament en un altre habitatge, en condicions de lloguer social.
- Coordinació amb jutjats i juristes, entre d'altres, per tal de tramitar els expedients.
- En els casos que no compleixen requisits, la propietat interposa demandes de desnonament als jutjats, sense oposició per part de l'Ajuntament.

Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència

- Col·laboració establerta a través de conveni entre la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa i l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), i coordinació escaient quan hi ha habitatges disponibles.
- Captació d'habitatges d'entitats financeres per a la posada a disposició de la Mesa d'Emergència.
- Coordinació i realització de reunions amb diferents entitats financeres i amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Anàlisi d'unitats de convivència en risc d'exclusió residencial i preparació dels expedients administratius per a la seva presentació a la Mesa d'Emergència.

- Realització de reunions de la Mesa d'Emergència vinculada al Fons d'Habitatges de Lloguer Social en situacions especials i d'emergència i les reunions prèvies de coordinació tècnica.
- Gestió de la base de dades de les famílies que complirien els criteris per poder accedir a algun dels habitatges tant de l'Ajuntament, com de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya o de l'Estat.
- Gestió dels pisos cedits des del Fons d'Habitatges de Lloguer Social.

Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)

- Informació i assessorament sobre l'eficiència energètica a les llars a la ciutadania.
- Estudi i anàlisi de l'eficiència energètica a les llars ateses i aplicació de mesures en els casos corresponents
- Anàlisi i actuacions sobre les famílies perceptores d'ajuts econòmics per subministraments.
- Seguiment de les famílies ateses per avaluar els resultats a mig termini.
- Compra de material de baix cost per promoure l'eficiència energètica a les llars, mitjançant el Magatzem Elèctric Solidari.
- Entrega de material de baix cost, de manera gratuïta per a la millora del confort energètic i l'estalvi a les llars ateses.
- Desenvolupament d'accions formatives i de divulgació a la ciutadania i a entitats socials.
- Tallers per aprendre a estalviar despeses energètiques com a complement dels ajustos per a subministraments.
- Tallers i xerrades dirigits a la ciutadania o a col·lectius específics sota demanda, per aprendre a estalviar en despeses energètiques (cicle 'Paga menys i viu millor').
- Seguiment dels acords de treball que es van establir a la Taula de Pobresa Energètica per tal de reduir la situació de pobresa energètica a la ciutat.
- Assessorament a professionals de diferents ajuntaments respecte a l'abordatge de la pobresa energètica.

Servei de Suport a les Comunitats Veïnals

- Acompanyament, informació i assessorament al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència dintre del marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).
- Facilitació de la convivència tot afavorint espais de diàleg i acords entre el veïnat dotant-los de recursos per a què progressivament la comunitat gestioni directament les incidències que afecten a la seva comunitat.
- Desplegament al territori i divisió per districtes per tal de facilitar la gestió de les comunitats. Ser figures de referència pel veïnat i facilitar la coordinació amb els altres agents desplegats al territori.
- Elaboració de plans de treball d'intervenció a partir d'una diagnosi realitzada que englobi el volum d'incidències de les comunitats multiproblemàtiques, la seva prioritització i temporalitat.
- Coordinació de taules específiques multisectorials per tal de donar resposta a les incidències i problemàtiques detectades i derivació d'incidències als serveis corresponents.

- Planificació i realització de Taules de Presidents, Grups de suport i Càpsules formatives com accions de l'eix preventiu del Servei.
- Intervenció i participació en el projecte intercultural de ciutat al voltant del Ramadà.

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a la ciutadania en general i en especial a persones en situació de risc d'exclusió residencial.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció Eficiència Energètica (OFIMAPE)	
Realitzarem un mínim de 50 tallers anuals per a la millora d'hàbits d'eficiència energètica per a les persones usuàries de l'OFIMAPE.	Nombre de tallers realitzats
Adequarem la potència dels contractes de subministraments bàsics ² a les necessitats reals del domicili en un 65%.	% d'adequació de la potència
Atendrem de forma prioritària en un 100% dels casos els avisos de talls de subministraments bàsics i d'impagament que es presenten en el transcurs dels 20 dies posteriors a haver rebut l'avís.	% d'atenció prioritària en el casos d'avisos de talls de subministrament i d'impagament en el termini establert
Atendrem el 100% de casos de les situacions de talls de subministraments bàsics que acudeixin durant els primers 10 dies posteriors al tall.	% d'atenció a situacions de talls de subministrament en el període establert
Regularitzarem situacions contractuals de subministraments bàsics anòmales adaptant-les a la situació econòmica i característiques de confort de les llars en un 55% de les sol·licituds.	% de regularitzacions de situacions contractuals anòmales
Realitzarem un mínim de dues accions i/o campanyes anuals dirigides a grups específics de població vulnerable en l'àmbit energètic.	Nombre d'accions i/o campanyes
Servei de Suport a les Comunitats Veïnals	
Respondrem a les demandes de la	% de respostes realitzades en el temps

² Ens referim a subministraments bàsics d'electricitat, aigua i gas.

ciutadania sol·licitades mitjançant peticions d'intervenció o instàncies en un termini màxim de 15 dies en el 100% dels casos.	establert
Acompanyarem, informarem i assessorarem al veïnat en la resolució de problemes de gestió i convivència en el marc normatiu de la Llei 5/2015, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal) segons les peticions de la ciutadania en un 90% dels casos.	% d'acompanyament, informació i assessorament donat al veïnat
Dinamitzarem reunions veïnals sol·licitades pels representants veïnals en un període d'execució màxim d'un mes en un 90% dels casos.	Nombre de sol·licituds d'intervenció % de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert
Facilitarem eines personals i col·lectives per a què la comunitat veïnal tingui capacitat d'autogestió per resoldre les incidències pròpies de la comunitat, així com capacitat de resolució i transformació de les seves relacions per pacificar les dificultats de convivència. Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.	% de casos tractats

Fons de Lloguer Social d'Emergència / Mesa d'Emergència

Comunicarem en el 100% dels casos els acords relatius a assignacions d'habitatge acordades a la Mesa d'Emergència en un termini màxim de 3 dies.	% de comunicacions en el termini establert
Farem l'acompanyament al 100% dels casos en el procés d'adjudicació d'habitatges, signatura de contracte, altes de subministraments bàsics i posteriors incidències tècniques.	% de casos acompanyats durant el procés
Realitzarem reunions anuals amb les diferents entitats financeres o grans tenidors d'habitatges per tal d'aconseguir la cessió del major nombre de pisos per a famílies vulnerables.	Nombre de reunions realitzades

Oficina d'Intermediacions en Ocupacions

Atendrem telefònicament en un termini inferior a 48 h els casos de desnonament immediat.	Mitjana de temps transcorregut per a l'atenció telefònica en el cas de desnonament immediat
Atendrem les peticions de la ciutadania amb en un temps màxim d'un mes per tal	Mitjana de temps transcorregut entre la petició i l'assessorament i/o la solució

de trobar solucions o assessorar en la seva problemàtica.	
Actuarem amb celeritat per atendre el 100% dels casos d'ocupacions conflictives i ocupacions en comunitats que creen problemes, per tal que el veïnatge pateixi el mínim possible.	% de casos en què s'actua amb celeritat
Realitzarem reunions cada dos mesos amb els moviments socials, plataformes o col·lectius en defensa d'habitatge per tal d'informar i coordinar accions.	Nombre de reunions realitzades en el període establert

Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)	
Atendrem el 100% de les persones que s'adrecin al servei de l'OFIMEH-LL amb la màxima celeritat possible, en un termini màxim de 15 dies des de la data de recepció de la sol·licitud.	% de casos atesos en el termini establert
Respondrem el 90% de les consultes, suggeriments i queixes rebudes en un termini inferior a 15 dies des de la recepció.	% de resposta en el termini establert
Programarem un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per fer la primera acollida.	Nombre d'entrevistes en el termini establert
Donarem cita amb l'advocat/da en un termini màxim de 30 dies des de l'obertura d'expedient.	% de cites en el termini establert
Treballarem les diligències de llançament com a mínim amb 15 dies d'antelació de la data del llançament en el 100% dels casos. En cas d'urgència es donarà hora d'entrevista amb un màxim de 48 hores en el 100% dels casos.	% de diligències ordinàries tractades en el termini establert % de casos urgents atesos amb cita en el termini establert
Comunicarem el tancament de l'expedient a les parts interessades en el 100% dels casos.	Nombre de comunicacions de tancament realitzades en el termini establert

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621>
(Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Àmbit local:

- Annex del Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Terrassa.
- Acord del Ple de l'Ajuntament de Terrassa de 29 d'octubre de 2015 en relació a l'ocupació i a la garantia de la funció social dels habitatges infrautilitzats.

Àmbit autonòmic:

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Llei 5/2015, del 13 de maig, de modificació del llibre cinquè del Codi civil de Catalunya, relatiu als drets reals (Llei de Propietat Horitzontal).
- Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (parcialment suspesa pel Tribunal Constitucional).
- Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial (parcialment suspesa pel Tribunal Constitucional).

Àmbit estatal:

- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'Arrendaments Urbans (LAU).
- Llei 1/2000, de 7 de gener d'Enjudiciament Civil (LEC).

- Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos.
- RDL 27/2012, 15 de novembre, de mesures urgents per a reforçar la protecció dels deutors hipotecaris.
- Llei 1/2013, de 14 de maig, de mesures urgents per reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració del deute i lloguer social.
- Llei 4/2013, 4 de juny, de mesures per a la flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatges.
- Reial decret llei 5/2017, de 17 de març, pel que es modifica el RDL 6/2012 i la L1/2013.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.

- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.