

# CARTA DE SERVEIS

---

## HABITATGE TERRASSA

---

*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: 19 de desembre de 2018

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei:	Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA
Àrea:	Serveis Territorials i Seguretat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Serveis Territorials i Seguretat
Responsable tècnic:	Gerència de la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

## 2. ON SOM

---

Adreça:	C. Pantà 30, baixos 
Telèfon:	937 336 171
Web:	<a href="http://habitatgeterrassa.cat/">http://habitatgeterrassa.cat/</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:habitatge@terrassa.cat">habitatge@terrassa.cat</a>

Horaris: d'octubre a maig de 9 a 14 h., tarda de dimecres de 16 a 18 h. De juny a setembre de 9 a 14 h. Tanquem dues setmanes a l'agost.

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

Promoure, dissenyar i gestionar polítiques d'habitatge que generin valor social i millorin les condicions de vida de la ciutadania, gestionar amb criteris sostenibles el parc públic de sòl i habitatge de la Societat Municipal de Terrassa SA i prestar tots els serveis d'una Oficina local per a facilitar el dret i l'accés a un habitatge digne als ciutadans/anes de Terrassa.

### Serveis que oferim

#### **Promoció i gestió d'habitatges i altres immobles que formen part del parc públic d'Habitatge Terrassa**

- Promoure i construir habitatges de protecció oficial i altres immobles.
- Promoció de sòl.
- Gestió jurídica i econòmica dels immobles.
- Gestió d'incidències tècniques i manteniment d'edificis.
- Seguiment social de les famílies usuàries dels habitatges municipals.
- Seguiment i control dels cobraments dels rebuts de lloguer.
- Suport a les comunitats veïnals del parc municipal d'habitatge.
- Foment de projectes d'acció social dirigits a les famílies usuàries dels habitatges municipals.

## **Servei de promoció d'accés a l'habitatge**

- Adjudicació d'habitatges municipals.

Els habitatges s'adjudiquen mitjançant processos d'adjudicació entre les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.

- Programa de mediació pel lloguer social.

Borsa formada per a propietaris que vulguin llogar el seu pis tenint en compte les condicions especials que s'obtenen a través d'aquest servei.

- Assessorament a la propietat en els programes socials d'habitatges que inclouen la mediació i cessió per al lloguer social.
- Assessorament a les persones sol·licitants d'habitatge i l'acompanyament en la cerca d'habitatge i també durant la vigència del contracte de lloguer.
- La provisió d'habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible.
- La mediació entre les persones propietàries i llogateres.
- El seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació.
- El seguiment i el control dels cobraments derivats dels contractes de lloguer.

- Noves formes d'accés a l'habitatge

Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús.

Assessorar tècnica i jurídicament als propietaris d'habitatges buits o en mal estat.

Oferir altres models d'accés a l'habitatge:

Masoveria urbana. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i en mal estat disposats a que algú (masover/a) el rehabiliti i el mantingui en un bon estat.

Cessió d'ús. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i/o en mal estat que vulguin cedir l'ús del seu habitatge a l'administració per a que aquesta rehabiliti l'habitatge i el destini a un lloguer social.

Cooperativa. Servei format per donar assessorament i buscar oportunitats de desenvolupar projectes de cooperativisme.

## **Oficina Local d'Habitatge**

- Informació i assessorament a la ciutadania en totes les matèries relacionades amb l'habitatge.
- Registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts.
- Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals.
- Trasllet de la documentació als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- Gestió de sol·licituds de cèdules fins a la proposta de resolució. S'inclouen inspeccions tècniques.
- Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs a les obres de rehabilitació d'edificis o habitatges per a les quals es sol·licitin ajuts.

- Gestió de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges. Inclou l'assessorament sobre els projectes i solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les obres de rehabilitació, l'elaboració, si s'escau, i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Gestió d'ajuts per al pagament de l'habitatge. Prestacions econòmiques d'urgència especial.
- Gestió d'ajuts per al pagament del lloguer.
- Gestió de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.
- Assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al Registre.
- Assessorament jurídic i fiscal als propietaris i llogaters d'habitatges protegits.

### Atenció telemàtica

---

Web: <http://habitatgeterrassa.cat>

Adreça electrònica: [habitatge@terrassa.cat](mailto:habitatge@terrassa.cat)

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any.

### 4. PER A QUI HO FEM

---

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Terrassa que vulgui informar-se en matèria d'habitatge.

### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem



#### PROMOCIÓ D'HABITATGES I ALTRES IMMOBLES

Atendre les consultes relatives a la gestió d'habitatges i altres immobles de la Societat i donar resposta a les queixes i suggeriments.

Contestarem en el termini màxim de 15 dies des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud, en el 80% de casos.

Resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges municipals.  
Realitzarem una primera visita

% de respostes en el termini establert

% de primeres visites en el termini establert

d'inspecció en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència, en el 75% dels casos.	
Actuació en incidències tècniques urgents als habitatges municipals. Realitzarem una actuació en un màxim de 24 h des del coneixement de l'emergència, en el 80% dels casos.	% d'actuacions en el termini establert
Seguiment social de famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics. Realitzarem una avaluació bianual de la situació social de la unitat de convivència, en el 80% dels casos.	% de casos on s'hagi fet una avaluació bianual
Intervenció en conflictes veïnals de convivència que impliquin famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics. Realitzarem una primera actuació en un màxim d'una setmana des del coneixement del conflicte, en el 80% dels casos.	% de primeres actuacions en el termini establert
Convocar reunions comunitàries de les comunitats gestionades per Habitatge Terrassa. Realitzarem una reunió anual.	Nombre de reunions convocades
Assistir a reunions veïnals en comunitats gestionades per administradors externs on hi tenim habitatges en propietat. Assistirem mínim a una reunió anual de cada comunitat, en el 75% dels casos.	Nombre d'assistències anuals a reunions per comunitat veïnal
<b>SERVEI DE PROMOCIÓ D'ACCÉS A L'HABITATGE</b>	
<b>Borsa de mediació de lloguer social</b>	
Adjudicarem els habitatges de la borsa de mediació per llogar en un màxim d'1 mes des de la signatura de la nota d'encàrrec, en el 80% dels casos.	% de casos d'adjudicació en el termini establert
<b>Noves maneres d'accés de l'habitatge. Masoveria / Cessió d'ús/ Cooperativa</b>	
Donarem resposta a les consultes sobre peticions d'informació relativa a aquests nous models d'accés a l'habitatge en un màxim de 15 dies hàbils des de la recepció, en el 75% dels casos.	% de respostes en el termini establert
Posarem en lloguer habitatges que es destinin a masoveria en un màxim de 6 mesos des de la data de la signatura del nota d'encàrrec, en el 75% dels casos.	% d'habitatges posats en lloguer en el termini establert

Revisarem les condicions i noves necessitats dels inscrits a la borsa de masovers un cop a l'any, en el 75% dels casos.	% de casos revisats en el termini establert
<b>OFICINA LOCAL D'HABITATGE</b>	
Comprovarem i revisarem la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals, en el 100% dels casos.	% de casos revisats
Traslladarem la documentació als serveis competents de l'AHC un cop a la setmana, en el 100% dels casos.	% d'expedients traslladats als serveis competents de l'AHC en el termini establert
Gestionarem les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins a la proposta de resolució en el 100% dels casos. Durem a terme una inspecció tècnica si escau.	% de sol·licituds de cèdules d'habitabilitat fins la proposta de resolució % d'inspeccions respecte el total de sol·licituds
Informarem i gestionarem les sol·licituds dels ajuts per a la rehabilitació, en el 100% dels casos. Assessorarem a les comunitats i als tècnics dels projectes per a rehabilitació, en el 100% dels casos. Realitzarem els informes tècnics per la tramitació de l'expedient a la Generalitat, en el 100% dels casos. Inspeccionarem i farem els informes tècnics d'inici i final d'obra per obtenir la subvenció, en el 100% dels casos.	% de sol·licituds dels ajuts gestionades % d'assessoraments realitzats % d'inspeccions realitzades % d'informes tècnics realitzats

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 Suggestiments. 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**

---

- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (LOE).
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- El Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost, aprova el Reglament electrotècnic per a baixa tensió, REBT.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

### **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 19 de desembre de 2018.

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.