

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Habitatge Terrassa
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
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.	% de respostes en el termini establert	80%	80%	0%	100%
	Resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges municipals.	Realitzarem una primera visita d'inspecció en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència, en el 75% dels casos.	% de primeres visites en el termini establert	75%	80%	5%	100%
	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	80%	80%	0%	100%
	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	80%	80%	0%	100%
	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	80%	80%	0%	100%
	Convocar reunions comunitàries de les comunitats gestionades per Habitatge Terrassa.	Realitzarem una reunió anual.	Nombre de reunions convocades	1	100%	0%	100%
	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	75%	25%*		25%*
Servei de Promoció d'accés a l'habitatge	Borsa de mediació de lloguer social	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	80%	80%	0%	100%
	Noves maneres d'accés de l'habitatge. Masoveria / Cessió d'ús/ Cooperativa	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	75%	100%	25%	100%
		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	75%	0%		0%
		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	75%	0%		0%
Oficina Local d'Habitatge	Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina.	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	100%	100%	0%	100%
	Trasllat de la documentació als serveis competents de l'AHC	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	100%	100%	0%	100%
	Gestió de les sol·licituds de cèdules d'habilitat.	Gestionarem les sol·licituds de cèdules d'habilitat 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'habilitat fins la proposta de resolució % d'inspeccions respecte el total de sol·licituds	100%	100%	0%	100%
	Suport a la rehabilitació.	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	100%	100%	0%	100%

\* Degut a la Covid 19, Segons Decret Llei de 10/2020 de 27 de març es va suspendre l'obligació de convocar i celebrar Juntes de Propietaris. S'han fet juntes telemàticament per tractar temes urgents i altres temes s'han decidit mitjançant acords sense reunió