

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
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	50 tallers	13 tallers	-37	26 %	A primers de març es van anul·lar la resta de tallers programats degut a la pandèmia.
	Adequarem la potència dels contractes dels suministraments bàsics a les necessitats reals dels domicilis en un 65%.	% d'adequació de la potència	65 %	65,00 %	0,00 %	100 %	126 adequacions que es van començar al juliol amb model telemàtic.
	Atendrem de forma prioritària en un 100% dels casos els avisos de talls de suministraments 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 suministrament i d'impagament en el termini establert	100% ≤ 20 dies	100% ≤ 20 dies	0,00 %	100 %	408 avisos
	Atendrem el 100% de casos de les situacions de talls de suministraments bàsics que acudeixin durant els primers 10 dies posteriors al tall.	% d'atenció a situacions de talls de suministrament en el període establert	100% ≤ 10 dies	100% ≤ 10 dies	0,00 %	100 %	
	Regularitzarem situacions contractuals de suministraments 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	55 %	55 %	0,00 %	100 %	18 canvis de les persones que han volgut regularitzar
	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	2 accions	1	-1	50 %	Amb motiu de la pandèmia, no s'han fet accions presencials, s'han realitzat accions informatives a les xarxes socials.
Servei de Suport a les Comunitats Veïnals	Respondrem a les demandes de la ciutadania sol·licitades mitjançant peticions d'intervenció o instàncies en un termini màxim de 15 dies en el 100% dels casos.	% de respostes realitzades en el temps establert	100% ≤15 dies	100,00 %	0,00 %	100 %	494 sol·licituds
	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	90 %	100,00 %	+10	100 %	494 sol·licituds
	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	nº	51			51 sol·licituds
	% de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert	90% ≤ 1 mes	100 %	+10%	100 %	51 sol·licituds	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
	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.	% de casos tractats	90 %	52,00	38,00 %	58,00 %	255 casos
	Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.		90 %	100,00 %	+10%	100 %	499 casos
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	100% ≤ 3 dies	0,00 %	-	0 %	Amb motiu de la pandèmia no s'ha pogut complir el termini previst (≤ 3 dies), tot i que s'estan realitzant les comunicacions en un termini màxim de 15 dies.
	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	100 %	100,00 %	0,00 %	100 %	
	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	-	2,00	100,00 %	100 %	S'han portat a terme un mínim de 2 reunions.
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	mitjana % ≤ 48 hores	100% 24h	+24h	100 %	12 atencions de desnonament immediat
	Atendrem les peticions de la ciutadania amb en un temps màxim d'un mes per tal de trobar solucions o assessorar en la seva problemàtica.	Mitjana de temps transcorregut entre la petició i l'assessorament i/o la solució	mitjana % ≤ 1 mes	100% 20 dies	+10 dies	100 %	469 atencions
	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	100 %	100,00 %	0,00 %	100 %	21 casos
	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	6 reunions any	4 reunions any	-2	80 %	S'han dut a terme un mínim de 4 reunions. La freqüència s'ha vist afectada per la pandèmia de la Covid-19.
	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	100% ≤ 15 dies	80,00 %	-20,00 %	80 %	Amb motiu de la pandèmia i l'augment de demandes, en alguns casos no urgents no s'ha pogut complir el termini previst.

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
Oficina d'Intermediació Hipotecària i de Lloguer (OFIMEH-LL)	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	90% ≤ 15 dies	90,00 %	0 %	100 %	2,261 atencions
	Programarem un mínim de 12 visites setmanals, de 45 minuts, per fer la primera acollida.	Nombre d'entrevistes en el termini establert	≥ 12 visites 45'	12	0,00 %	100%	Degut a la pandèmia, les entrevistes s'han realitzat de forma telefònica.
	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	100% ≤ 30 dies	90,00 %	-10%	90 %	334 atencions que, degut a la pandèmia, han estat de forma telefònica.
	Treballarem les diligències de llançament com a mínim amb 15 dies d'antelació de la data del llançament en el 100% dels casos.	% de diligències ordinàries tractades en el termini establert	100% ≤ 15 dies	90,00 %	-10%	90 %	El 90% correspon a l'atenció de 357 desnonaments, a més dels 33 casos atesos per emergència. S'ha de tenir en compte el confinament i l'estat d'alarma per la Covid-19.
	En cas d'urgència es donarà hora d'entrevista amb un màxim de 48 hores en el 100% dels casos.	% de casos urgents atesos amb cita en el termini establert	100% ≤ 48 hores	100,00 %	0,00 %	100 %	33 casos atesos
	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	100% n°	100% 219 comunicacions	0,00 %	100 %	219 expedients tancats