

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2021

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2021

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	1 tallers	-49	2 %	Degut a les restriccions en la presencialitat derivades de la pandèmia només s'ha realitzat un taller.
	Adequarem la potència dels contractes dels subministraments bàsics a les necessitats reals dels domicilis en un 65%.	% d'adequació de la potència	65%	100,00 %	+35%	100 %	
	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'avis.	% d'atenció prioritària en el casos d'avisos de talls de subministrament i d'impagament en el termini establert	100% ≤ 20 dies	100,00 %	0,00 %	100 %	
	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	100% ≤ 10 dies	100,00 %	0,00 %	100 %	
	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	55 %	100,00 %	+45%	100 %	
	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	0	-2	0 %	Degut a la pandèmia, les campanyes presencials previstes dirigides a població vulnerable no van portar-se a terme. Encara que amb menys efectivitat per arribar a aquest col·lectiu destinatari, es van realitzar accions informatives a xarxes i via e-mail.
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 %	
	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 Horizontal) segons les peticions de la ciutadania en un 90% dels casos.	% d'acompanyament, informació i assessorament donat al veïnat	90 %	100,00 %	+10	100 %	
	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	27			
	% de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert	90% ≤ 1 mes	100 %	+10%	100 %		

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2021

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2021

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 %	68 %	-22,00 %	68,00 %	
	Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.		90 %	100,00 %	+10%	100 %	
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 %	-100%	0 %	Degut a la situació generada per la pandèmia hi ha hagut un alt volum de demanda i és per això que no s'ha pogut complir amb el compromís de comunicar el termini previst (≤ 3 dies), tot i que s'estan realitzant les comunicacions en un termini màxim de 10 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	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	0	100 %	
	Atendrem les peticions de la ciutadania 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	100,00 %	0	100 %	
	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 %	
	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	6	0	100 %	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2021

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2021

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)	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	70,00 %	-30,00 %	70 %	
	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%	
	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%	
	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	70,00 %	-30%	70 %	Degut a l'alt volum de demanda i de la urgència de la majoria dels casos, no s'ha pogut complir amb aquest objectiu en els casos no urgents.
	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 %	Degut a l'increment de sol·licituds que arriben amb data de desnonament imminent no s'ha pogut complir aquest objectiu al 100%.
	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 %	
	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% nº	100 %	100,00 %	100 %	