

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Habitatge Terrassa
Període:	Gener-Desembre 2022

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 resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges municipals.	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%
	Actuació en incidències tècniques urgents 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%
	Seguiment social de famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics.	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%
	Intervenció en conflictes veïnals de convivència que impliquin 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%
	Convocar reunions comunitàries de les comunitats gestionades per Habitatge Terrassa.	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%
	Assistir a reunions veïnals en comunitats gestionades per administradors externs on hi tenim habitatges en propietat.	Realitzarem una reunió anual.	Nombre de reunions convocades	1	100%	0%	100%
Servei de Promoció d'accés a l'habitatge	Borsa de mediació de lloguer social	Assistirem mínim a una reunió anual de cada comunitat, en el 75% dels casos.	Nombre d'assistències anuals a reunions per comunitat veïnal	75%	75%	0%	100%
	Noves maneres d'accés de l'habitatge. Masoveria / Cessió d'ús/ Cooperativa	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%
		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%
Oficina Local d'Habitatge	Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina.	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%	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%	0%
	Trasllat de la documentació als serveis competents de l'AHC	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%
	Gestió de les sol·licituds de cèdules d'habilitat.	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%
Informarem i 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.	Assessorarem i gestionarem les sol·licituds dels ajuts per a la rehabilitació, en el 100% dels casos.	% de sol·licituds dels ajuts gestionades	100%	100%	0%	100%	
	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.	% d'assessoraments realitzats % d'inspeccions realitzades % d'informes tècnics realitzats	100%	100%	0%	100%	