

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2022

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2022

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	14	- 36	28 %	Es van reiniciar els tallers a octubre.	
	Adequarem la potència dels contractes dels subministraments bàsics a les necessitats reals dels domicilis en un 65%.	% d'adequació de la potència	65 %	100 %	+ 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 %	100 %	0	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 %	100 %	0	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 %	90 %	90 %	+ 35 %	100 %	723 regularitzacions contractuals representen casi el 90% de les demandes relacionades amb la regularització (67 expedients en llista espera i 67 a l'espera que aportin documentació).
	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	0	- 2	0	
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	95 %	95 %	- 5 %	95 %	
	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 %	100 %	+10 %	100 %	
	Dinamitzarem comunitats 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	34	34			
		% de casos en què s'ha fet la dinamització en el temps establert	90 % ≤ 1 mes	100 %	100 %	+ 10%	100 %	
	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 %	77 %	77 %	- 13 %	85,5 %	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2022

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
	Intervindrem en el 90% dels casos prèvia sol·licitud.		90 %	100 %	+ 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	sense dades	-	-	
	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 %	50 %	50 %	50 %	
	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	-	sense dades	-	-	S'han realitzat reunions periòdicament però no s'han contabilitzat.
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 %	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 %	0	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	sense dades	-	-	S'han realitzat reunions periòdicament però no s'han contabilitzat.
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 %	- 30 %	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 %	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'	sense dades	-	-	No s'han recollit les dades.
	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 %	- 30 %	70 %	
	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 %	- 10 %	90 %	

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2022

Servei:	POLÍTIQUES SOCIALS D'HABITATGE
Període:	Gener - Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment	Observacions
	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 %	0	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 %	0	100 %	