
CARTA DE SERVEIS

HABITATGE TERRASSA

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei: Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA
Àrea: Territori i Habitatge
Responsable polític: Regidoria de Promoció Pública d'Habitatge
Responsable tècnic: Gerència de la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

2. ON SOM

Adreça:
Seu Central i Oficina Local d'Habitatge: C. Pantà 30, baixos
Oficina Local de Rehabilitació: Pl. Ca n'Anglada 8-12, baixos
Telèfon: 937 336 171
Web: <http://habitatgeterrassa.cat/>
Correu electrònic: habitatge@terrassa.cat
Horari d'atenció al públic:
Oficina Habitatge carrer Pantà: de dilluns a divendres de 8:30 a 15h (presencial) i de 9h a 14h (telèfon).
Oficina de Rehabilitació a Ca n'Anglada: atenció amb cita prèvia.
Tanquem dues setmanes a l'agost.

Atenció telemàtica

Web: <http://habitatgeterrassa.cat>
Adreça electrònica: habitatge@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any.

3. QUÈ FEM

Missió

Promoure, dissenyar i gestionar polítiques d'habitatge que generin valor social i millorin les condicions de vida de la ciutadania, gestionar amb criteris sostenibles el parc públic de sòl i

habitatge de la Societat Municipal de Terrassa SA i prestar tots els serveis d'una Oficina local per a facilitar el dret i l'accés a un habitatge digne als ciutadans/anes de Terrassa.

Serveis que oferim

Promoció i gestió d'habitatges i altres immobles que formen part del parc públic d'Habitatge Terrassa

- Promoure i construir habitatges de protecció oficial i altres immobles.
- Promoció de sòl.
- Gestió jurídica i econòmica dels immobles.
- Gestió d'incidències tècniques i manteniment d'edificis.
- Seguiment social de les famílies usuàries dels habitatges municipals.
- Seguiment i control dels cobraments dels rebuts de lloguer.
- Suport a les comunitats veïnals del parc municipal d'habitatge.
- Foment de projectes d'acció social dirigits a les famílies usuàries dels habitatges municipals.

Servei de promoció d'accés a l'habitatge

- Adjudicació d'habitatges municipals: els habitatges s'adjudiquen mitjançant processos d'adjudicació entre les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.
- Programa de mediació pel lloguer social: Borsa formada per a propietaris que vulguin llogar el seu pis tenint en compte les condicions especials que s'obtenen a través d'aquest servei.
 - Assessorament a la propietat en els programes socials d'habitatges que inclouen la mediació i cessió per al lloguer social.
 - Assessorament a les persones sol·licitants d'habitatge i l'acompanyament en la cerca d'habitatge i també durant la vigència del contracte de lloguer.
 - La provisió d'habitatges desocupats per posar-los en lloguer a un preu assequible.
 - La mediació entre les persones propietàries i llogateres.
 - El seguiment de l'ús i la destinació dels habitatges que formen part del programa de mediació.
 - El seguiment i el control dels cobraments derivats dels contractes de lloguer.
- Noves formes d'accés a l'habitatge: Servei per mobilitzar habitatges del municipi que estiguin buits o en desús i assessorar tècnica i jurídicament als propietaris d'habitatges buits o en mal estat.

Oferir altres models d'accés a l'habitatge:

- Masoveria urbana. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i en mal estat disposats a que algú (masover/a) el rehabiliti i el mantingui en un bon estat.

- Cessió d'ús. Borsa formada per a propietaris amb habitatges buits i/o en mal estat que vulguin cedir l'ús del seu habitatge a l'administració per a que aquesta rehabiliti l'habitatge i el destini a un lloguer social.
- Cooperativa. Servei format per donar assessorament i buscar oportunitats de desenvolupar projectes de cooperativisme.

Oficina Local d'Habitatge

- Informació i assessorament a la ciutadania en les matèries relacionades amb l'habitatge.
- Registre d'entrada de les sol·licituds relatives als programes i línies d'ajuts.
- Comprovació i revisió de la documentació presentada a l'Oficina, amb la informació dels requeriments o deficiències documentals.
- Trasllet de la documentació als serveis competents de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC).
- Gestió de sol·licituds de cèdules fins a la proposta de resolució. Inclou inspeccions tècniques.
- Gestió d'ajuts pel pagament de l'habitatge i prestacions econòmiques d'urgència especial.
- Gestió d'ajuts per al pagament del lloguer.
- Gestió de les inscripcions al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial.
- Assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de les inscripcions al Registre.
- Assessorament jurídic i fiscal als propietaris i llogaters d'habitatges protegits.

Oficina Local de Rehabilitació

- Gestió i avaluació dels estudis o informes tècnics previs a les obres de rehabilitació d'edificis o habitatges per a les quals es sol·licitin ajuts.
- Gestió de sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial. Inclou l'assessorament sobre els projectes i solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les obres de rehabilitació, l'elaboració i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Impuls i assessorament en matèria de rehabilitació, accessibilitat i eficiència energètica en immobles d'ús residencial (comunitats energètiques, etc.)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a tota la ciutadania de Terrassa que vulgui informar-se en matèria d'habitatge.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
--------------------	------------------



PROMOCIÓ D'HABITATGES I ALTRES IMMOBLES	
Atendrem 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 hàbils des de la recepció, per informar al sol·licitant sobre la viabilitat i els tràmits de la seva sol·licitud.	% d'atencions en el termini establert
Realitzarem una primera atenció o visita, segons s'escaigui, en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència tècnica ordinària als habitatges del parc públic municipal, en el 75% dels casos.	% d'atencions o visites en el termini establert
Realitzarem una primera actuació d'emergència en un màxim de 24h en el cas d'incidències tècniques del parc d'habitatge públic que impliquin una situació d'emergència i/o s'avaluïn com a greus i urgents	% d'actuacions en el termini establert
Realitzarem una valoració de la situació social de les llars en habitatges adscrits a programes específics	% de llars valorades durant la vigència del contracte
Realitzarem una primera actuació en un màxim d'una setmana des del coneixement de la situació en els casos de conflictes veïnals i de convivència que es valorin com a greus i impliquin a llars dels habitatges adscrits a programes específics	% d'actuacions en el termini establert
Assistirem a les reunions anuals de cada comunitat que ens arribi convocatòria, en el 75% dels casos.	% d'assistència
Promourem la innovació i projectes de recerca que aportin valor social i millorin la qualitat de vida de les persones a partir d'actuacions o programes al parc públic municipal	nombre i llistat dels projectes executats
Impulsarem actuacions de millora de la qualitat del parc públic edificat, la seva accessibilitat, sostenibilitat i eficiència energètica	nombre i llistat dels projectes executats

SERVEI DE PROMOCIÓ D'ACCÉS A L'HABITATGE	
Contactarem per donar resposta a les consultes sobre peticions d'informació relatives a la borsa de mediació o als programes de nous models d'accés a l'habitatge en un màxim de 15 dies hàbils des de la recepció	% de respostes en termini

OFICINA LOCAL D'HABITATGE I OFICINA DE REHABILITACIÓ

Ampliarem els canals habituals d'atenció durant els períodes de convocatòries d'ajuts al pagament del lloguer per facilitar i acostar el tràmit a persones	Si / no
Assessorarem a les comunitats i als tècnics dels projectes de rehabilitació que ho sol·licitin	% d'assessoraments realitzats

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Àmbit local:

- Reglament del registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial de Terrassa; aprovat per acord plenari de 22 de desembre de 2009 (BOP de 28-04-2010).
- Pla local d'habitatge de Terrassa 2019-2025.

Àmbit autonòmic:

- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Decret 67/2015, de 5 de maig, per al foment del deure de conservació, manteniment i rehabilitació dels edificis d'habitatges, mitjançant les inspeccions tècniques i el llibre de l'edifici.
- Decret llei 1/2015, de 24 de març, de mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària.
- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- Decret 75/2015, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Àmbit estatal:

- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans (LAU).
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació (LOE).
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació (CTE).
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Llei 12/2023, de 24 de maig, del dret a l'habitatge.
- Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.
-

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.

- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre de 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.