

CARTA DE SERVEIS

HABITATGE TERRASSA

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació: 19 de desembre de 2018

1. QUI SÓM

Nom del servei:	Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA
Àrea:	Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones
Responsable tècnic:	Gerència de la Societat Municipal d'Habitatge de Terrassa SA

2. ON SÓM

Adreça:	C. Pantà 30, baixos 
Telèfon:	937 336 171
Web:	http://habitatgeterrassa.cat/
Correu electrònic:	habitatge@terrassa.cat

Horaris: d'octubre a maig de 9 a 14 h., tarda de dimecres de 16 a 18 h. De juny a setembre de 9 a 14 h. Tanquem dues setmanes a l'agost.

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.

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 totes 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. S'inclouen inspeccions tècniques.
- 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 i habitatges. Inclou l'assessorament sobre els projectes i solucions tècniques, l'impuls i el seguiment de les obres de rehabilitació, l'elaboració, si s'escau, i la valoració dels informes tècnics, com també les inspeccions tècniques inicials i finals.
- Gestió d'ajuts per al pagament de l'habitatge. 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.

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.

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



PROMOCIÓ D'HABITATGES I ALTRES IMMOBLES	
Atendre les consultes relatives a la gestió d'habitatges i altres immobles de la Societat i donar resposta a les queixes i suggeriments.	% de respostes en el termini establert
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.	
Resolució d'incidències tècniques ordinàries als habitatges municipals. Realitzarem una primera visita	% de primeres visites en el termini establert

d'inspecció en una setmana des de l'entrada per registre de la incidència, en el 75% dels casos.	
Actuació en incidències tècniques urgents als habitatges municipals. 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
Seguiment social de 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
Intervenció en conflictes veïnals de convivència que impliquin famílies usuàries dels habitatges adscrits a programes específics. 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
Convocar reunions comunitàries de les comunitats gestionades per Habitatge Terrassa. Realitzarem una reunió anual.	Nombre de reunions convocades
Assistir a reunions veïnals en comunitats gestionades per administradors externs on hi tenim habitatges en propietat. Assistirem mínim a una reunió anual de cada comunitat, en el 75% dels casos.	Nombre d'assistències anuals a reunions per comunitat veïnal
SERVEI DE PROMOCIÓ D'ACCÉS A L'HABITATGE	
Borsa de mediació de lloguer social	
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
Noves maneres d'accés de l'habitatge. Masoveria / Cessió d'ús/ Cooperativa	
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
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

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
OFICINA LOCAL D'HABITATGE	
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
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
Gestionarem les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat 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'habitabilitat fins la proposta de resolució % d'inspeccions respecte el total de sol·licituds
Informarem i gestionarem les sol·licituds dels ajuts per a la rehabilitació, en el 100% dels casos. 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.	% de sol·licituds dels ajuts gestionades % d'assessoraments realitzats % d'inspeccions realitzades % d'informes tècnics 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 donarà 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 Suggestiments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies 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 ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (LOE).
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Normas del Código Técnico de la Edificación (CTE).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- El Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost, aprova el Reglament electrotècnic per a baixa tensió, REBT.
- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

Règim econòmic

Els serveis són gratuïts.

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a 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 a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ 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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de desembre de 2018.

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.