




ANUALITAT 2018

límit estimat de compliment

Titul compromís	Descripció compromís	forma càlcul compliment		Compliment indicador	
1	CITA PRÈVIA	El 95% dels tràmits duts a terme durant el trimestre es realitzaran amb cita prèvia.	<i>(Núm. de tràmits realitzats amb cita prèvia / Núm. total de tràmits realitzats) * 100</i>	95%	4t trimestre 2018  90%
2	DURADA DE LES ATENCIONS PER A LA PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS	Es realitzaran les atencions de presentació de sol·licituds, amb la supervisió i registre de la documentació presentada i l'inici de l'expedient, en un temps màxim de 30 minuts; com a mínim en el 90% dels casos de cada trimestre.	<i>(Nombre d'atencions dutes a terme en un màxim de 30 minuts / Nombre total d'atencions realitzades al trimestre) * 100</i>	90%	El sistema de gestió de cues que permet comptabilitzar aquest indicador no ha estat disponible fins el 2019
3	TERMINI RESPOSTA PETICIONS	Aquelles peticions d'atenció rebudes per telèfon que no es puguin atendre immediatament i les rebudes per correu electrònic, seran ateses en un termini màxim de 2 dies laborables a comptar des del registre de la petició, com a mínim en un 80% dels casos trimestrals.	<i>Nombre de peticions resoltes en un màxim de 2 dies laborable / Nombre total de peticions rebudes al trimestre) * 100</i>	80%	4t trimestre 2018  81%
4	OCUPACIÓ HPO	S'assolirà una ocupació anual mitjana de com a mínim el 85% dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal.	<i>(Núm. de mensualitats totals facturades a l'any / (160 habitatges * 12 mesos)) * 100</i>	85%	Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
5	BORSA HABITATGE ASSEQUIBLE	Es destinaran al programa Borsa d'habitatge assequible, com a mínim el 25% del total dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal.	<i>(número habitatges HPO municipals destinats a la borsa d'habitatge assequible / total habitatges HPO municipals) * 100</i>	25%	4t trimestre 2018  28%
6	BORSA DE MEDIACIÓ PER AL LLOGUER SOCIAL	Es mantindrà com a mínim una mitjana anual de 120 contractes en gestió i manteniment al mes.	<i>(sumatori del núm. de contractes en gestió i manteniment de cada mes de l'any / 12)</i>		Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
7	TERMINI SIGNATURA CONTRACTE	Es fixarà data de signatura de contracte en un màxim de 2 dies laborables, un cop acreditats els requisits d'accés, visitat l'habitatge en oferta i ratificat l'interès de la persona sol·licitant per l'habitatge visitat; com a mínim en el 95% dels casos trimestrals.	<i>(Nombre de contractes signats a termini / Nombre total de contractes signats al trimestre) * 100</i>	95%	Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
8	RESOLUCIÓ INCIDÈNCIES LLOGUERS	S'atendrà les demandes de manteniment, d'incompliment del contracte o de convivència en menys de dos dies laborables des de que consti registrada la demanda.	<i>(Nombre de demandes registrades ateses dins de termini / Nombre total de demandes registrades) * 100</i>		Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
9	REUNIONS DE VEÏNS A LES PROMOCIONS MUNICIPALS	Convocar un mínim d'una vegada l'any els veïns llogaters de cadascuna de les promocions municipals.	<i>(Nombre de promocions municipals amb reunió anual realitzada / nombre total de promocions municipals) * 100</i>		Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
10	ACCÉS AJUTS HABITATGE	Es vetllarà per tal que accedeixin als ajuts a l'habitatge les persones majors de 65 anys que viuen de lloguer i l'Oficina d'Habitatge tingui identificades, les persones llogateres dels HPO en règim de lloguer de promoció municipal i les persones llogateres del programa Borsa de Mediació per al Lloguer social, si compleixen els requisits de les diferents convocatòries (usuaris pertinents), a través d'un seguiment personalitzat de la seva sol·licitud. S'espera un mínim del 80% de resolucions favorables sobre el total de sol·licituds presentades.	<i>(resolucions favorables d'ajut al lloguer d'usuaris pertinents / total sol·licituds presentades per usuaris pertinents) * 100</i>	80%	Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
11	DIFUSIÓ AJUTS HABITATGE	Es farà un mínim de tres accions de difusió de les convocatòries anuals d'ajuts al lloguer a través dels mitjans i xarxes de comunicació.	<i>(número d'accions de difusió realitzades a l'any / 3) * 100</i>		Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.
12	PROPOSTA DE MEDIACIÓ HIPOTECÀRIA	La sessió d'assessorament, elaboració de la proposta i l'enviament a Ofideute es durà a terme en un màxim de 30 dies a comptar des que la persona sol·licitant aporta tota la documentació necessària a l'Oficina d'Habitatge, a tal efecte; com a mínim en el 90% dels casos.	<i>(Nombre de propostes enviades a Ofi deute dins de termini / Nombre total de propostes enviades a Ofi deute) * 100</i>	90%	Aquest compromís és anual i la carta de serveis entra en vigor a l'octubre de 2018. S'informarà l'avaluació del compromís per a l'anualitat 2019.