



1. Introducció

Denominació:

HAB01 Servei d'habitatge

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

HA - Habitatge

Departament responsable:

30.11 - Habitatge

Descripció:

El servei d'habitatge és un servei gratuït de l'Ajuntament del Masnou que pretén fer efectiu el dret de les persones a l'habitatge digne.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
15210.41	Accés a l'habitatge protegit
15210.42	Ajuts a famílies per l'accés i el manteniment de l'habitatge
15210.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer
15210.44	Sol·licitud de les prestacions econòmiques d'especial urgència de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15210.45	Borsa de mediació per al lloguer social del Masnou
15210.46	Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge
15210.47	Servei d'assessorament especialitzat en matèria d'habitatge
15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial
15220.42	Subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya
15220.43	Sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat o de duplicat de la mateixa



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
15210.001	Actuacions de difusió del servei d'Habitatge als mitjans de comunicació		8
15210.002	Total d'actuacions del servei d'Habitatge		10
15210.003	Queixes rebudes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge		0
15210.005	Expedients de prestacions lliurats a l'Agència d'Habitatge de Catalunya en un termini màx de 15 dies		267
15210.006	Total d'expedients lliurats a l'Agència d'Habitatge de Catalunya		267
15210.007	Sol·licituds d'ajuts municipals resolta abans termini màxim establert a les bases i/o convocatòria		454
15210.008	Total de sol·licituds d'ajuts municipals		454



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Aconseguir que tots els veïns i veïnes coneguin el servei d'habitatge i les seves prestacions i hi puguin accedir amb facilitat.	01	Difondre la totalitat de les actuacions del servei d'habitatge als mitjans de comunicació de l'Ajuntament.	Actuacions que s'han fet difusió als mitjans de comunicació de l'Ajuntament sobre el total d'actuacions del servei d'Habitatge	100,00%		80,00%	●
02	Atendre a totes les persones interessades en el servei.	02	No rebre cap queixa per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.	Queixes rebudes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge	0		0	●
03	Tramitar amb la màxima agilitat les prestacions que depenen de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.	03	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades en un termini màxim de 15 dies.	% d'expedients de prestacions lliurats a l'Agència d'Habitatge de Catalunya en un termini màx de 15 dies sobre el total	100,00%		100,00%	●
04	Tramitar els ajuts municipals de forma eficaç i eficient.	04	Resoldre totes les sol·licituds d'ajuts municipals en el termini màxim establert a les bases o a les convocatòries.	% de sol·licituds d'ajuts municipals resoltes abans del termini màxim establert a les bases o convocatòria	100,00%		100,00%	●

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al servei d'Habitatge no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2021, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La majoria d'objectius s'han assolit satisfactòriament, a excepció de "Difondre la totalitat de les actuacions del servei d'habitatge als mitjans de comunicació de l'Ajuntament", ja que s'ha assolit en un 80%. Tot i això, la tendència és positiva.

S'han lliurat els expedients de prestacions a l'Agència d'Habitatge de Catalunya dins el termini màxim i s'han resolt els ajuts municipals dins el termini.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposen les següents modificacions:

- Modificar l'horari d'atenció al públic que afecta a totes les actuacions excepte la 15210.46:
"L'atenció presencial és els dimarts de 16 a 19h. Cal demanar cita prèvia, trucant al número de telèfon 935571777 (de 8:30 a 14h, de dilluns a divendres. Els dijous, també de 16 a 19h. Tancat quan s'escaigui en festiu o vigílies de festius) o a través de la pàgina web amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), que presta el servei informatiu.
L'atenció telefònica és de dilluns a divendres de 8.30h a 14.00h al telèfon 93 557 18 00 i demanar per habitatge o al 93 557 17 77 si és per fer un tràmit."
Aquest horari cal posar-lo a l'apartat "Identificació del servei" perquè afecta a totes les prestacions excepte la 15210.46 i eliminar-lo de l'apartat horari de totes les prestacions, per evitar duplicitats.
- Modificar l'horari de la prestació 15210.46 Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge:
"De dilluns a divendres, de 8:30 a 14 hores.
Cal concertar cita prèvia, al telèfon 93 557 18 00 i demanar per habitatge."
- Modificar la descripció de la prestació 15210.42. La Línia 1 "Subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual" ja que actualment fa referència a subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual de 36 anys en endavant i la línia 2 fa referència a subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual de d'entre 18 i 35 anys i s'anomena "Subvencions per al lloguer de l'habitatge habitual i impuls de l'emancipació de joves".
- Modificar la normativa específica de la prestació 15210.42, ja que actualment estan vigents les "Bases específiques d'ajuts a famílies per l'accés i el manteniment de l'habitatge habitual pel procediment de concurrència competitiva", aprovades pel Ple en data 16 de desembre de 2021.
- Rectificar l'enllaç web de l'apartat "Identificació del servei" .

Conclusions i propostes de millora del servei:

El departament gestor proposa passar les enquestes de satisfacció als usuaris i usuàries del servei per avaluar la qualitat del servei rebut.