

1. Identificació del servei

Denominació:

Servei d'habitatge

Regidoria responsable:

4050 - Habitatge

Departament responsable:

HA - Habitatge

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	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 relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
15200.00	Habitatge. Administració general.		
15200.00.101	Despeses corrents executades (obligacions reconegudes).	62.040,35 €	227.650,00 €
15200.00.102	Import de les subvencions corrents atorgades per l'actuació.	0 €	0 €
15200.00.111	Ingressos corrents realitzats derivats de l'actuació.	28.504,00 €	21.106,00 €
15200.00.112	Subvencions corrents rebudes destinades a finançar l'actuació.	28.504,00 €	21.106,00 €
15200.00.210	Habitatges construïts de nova planta. Habitatges iniciats amb protecció oficial	0	40
15200.00.215	Actuacions de difusió del servei	5	5
15200.00.216	Total d'actuacions del servei d'Habitatge	10	10
15200.00.304	Queixes rebudes per la concertació de cites prèvies	0	0
15210.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.		
15210.42.102	Despeses corrents executades per subvencions atorgades per l'actuació.	173.440,76 €	184.689,66 €
15210.42.402	Sol·licituds d'ajuts municipals rebudes	311	335
15210.42.404	Sol·licituds d'ajuts municipals denegades	117	112
15210.42.410	Sol·licituds d'ajuts resolts abans del termini màxim	311	335
15210.42.411	Subvencions per a lloguer. Import convocatòria	116.000,00 €	146.000,00 €
15210.42.412	Subvencions per a lloguer. Sol·licituds	133	173
15210.42.413	Subvencions per a lloguer. Subvencions aprovades.	72	97
15210.42.414	Subvencions per a lloguer. Subvencions denegades.	60	62
15210.42.415	Subvencions per a lloguer. Import atorgat	108.541,62 €	148.889,75 €
15210.42.421	Subvencions per IBI. Import convocatòria	25.000,00 €	25.000,00 €



Codi	Variable	2022	2023
15210.42.422	Subvencions per IBI. Sol·licituds	128	132
15210.42.423	Subvencions per IBI. Subvencions aprovades	93	98
15210.42.424	Subvencions per IBI. Denegades	35	31
15210.42.425	Subvencions per IBI. Import atorgat	22.997,44 €	22.349,17 €
15210.42.431	Subvencions per hipoteca. Import convocatòria	14.000,00 €	14.000,00 €
15210.42.432	Subvencions per hipoteca. Sol·licituds	23	30
15210.42.433	Subvencions per hipoteca. Subvencions aprovades	11	10
15210.42.434	Subvencions per hipoteca. Subvencions denegades	12	19
15210.42.435	Subvencions per hipoteca. Import atorgat	13.941,59 €	13.450,74 €
15210.42.441	Subvencions per IBI (propietaris). Import convocatòria	30.000,00 €	
15210.42.442	Subvencions per IBI (propietaris). Sol·licituds	27	
15210.42.443	Subvencions per IBI (propietaris). Subvencions aprovades	17	
15210.42.444	Subvencions per IBI (propietaris). Subvencions denegades	10	
15210.42.445	Subvencions per IBI (propietaris). Import atorgat	25.773,50 €	
15210.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer		
15210.43.210	Expedients lliurats a l'AHC en un termini màx. de 15 dies	386	363
15210.43.211	Expedients lliurats a l'AHC	386	363
15220.41	Ajuts econòmics municipals per a promoure la rehabilitació d'habitatges i edificis d'ús residencial		
15220.41.102	Despeses corrents executades per subvencions atorgades per l'actuació.	29.104,11 €	35.387,94 €

Codi	Indicador	2022	2023
15200.00	Habitatge. Administració general.		
15200.00.101	Percentatge de difusió de les accions del servei	50,00%	50,00%
15200.00.102	Queixes per la concertació de cites prèvies	0	0
15210.42	Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.		
15210.42.101	Compliment de termini de concessió dels ajuts municipals	100,00%	100,00%
15210.43	Sol·licitud i renovació dels ajuts de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per al pagament del lloguer		
15210.43.103	Compliment de termini de presentació dels expedients de prestacions de l'AHC	100,00%	100,00%



4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció					
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.					
	101	Difondre les actuacions del servei d'habitatge als mitjans de comunicació de l'Ajuntament.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre les actuacions del servei d'habitatge de les quals s'ha fet difusió als mitjans de comunicació municipals i el total d'actuacions del servei.	100,00%	50,00%	50,00%		L'objectiu no s'ha assolit. Es proposa modificar aquest objectiu.
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.					
	103	Traslladar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya la documentació lliurada per totes les persones interessades dins d'un termini màxim.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre d'expedients de prestacions lliurats a l'Agència d'Habitatge de Catalunya en un termini màxim de 15 dies i el total d'expedients tramitats.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
21		Augmentar la capacitat de resposta.					
	102	Rebre un nombre màxim de queixes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Queixes rebudes per la concertació de cites prèvies al servei d'Habitatge	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.					
	101	Resoldre les sol·licituds d'ajuts municipals en el termini màxim establert a les bases o a les convocatòries.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre de sol·licituds d'ajuts municipals resoltes abans del termini màxim establert a les bases o a la convocatòria i el total d'ajuts tramitats.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Tot i així, es proposa reformular aquest objectiu.

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 2023, 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.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han realitzat enquestes de satisfacció.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

La majoria d'objectius s'han assolit satisfactòriament, a excepció de "Relació entre les actuacions del servei d'habitatge de les quals s'ha fet difusió als mitjans de comunicació municipals i el total d'actuacions del servei", ja que s'ha assolit un 20%.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis.

Respecte a la carta de serveis HAB/2024 actualitzada a 1/1/2024, ara es proposa modificar-la reformulant els dos objectius següents:

- Modificar l'objectiu "Difondre les actuacions del servei d'habitatge als mitjans de comunicació de l'Ajuntament" per "Realitzar un número mínim anual de difusió d'activitats del servei en mitjans de comunicació de l'Ajuntament", quantificat amb una fita de 5.
- Modificar l'objectiu "Resoldre les sol·licituds d'ajuts municipals en el termini màxim establert a les bases o a les convocatòries" per "No superar un % de subvencions denegades sobre les sol·licitades de totes les subvencions d'habitatge", de forma agregada per totes les subvencions que es concedeixen d'habitatge, i quantificat amb una fita del 33%.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

Fruit de l'actualització de la carta de serveis HAB/2024 es van fer els canvis següents a 1/1/2024:

- Eliminació de la paraula "accés" dels ajuts municipals per al pagament del lloguer. Per tant, el títol de la prestació 15210.42 va quedar redactat com segueix: Ajuts a famílies per al manteniment de l'habitatge.
- Incorporació a la normativa aplicable: la Llei estatal 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge.
- Eliminació dels ajuts de l'IBI de l'habitatge habitual, atès que de conformitat amb els articles 9.1, 12 i 71 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals i l'article 2 de la Llei General 2022/05 de Subvencions, són contràries a dret ja que les corporacions locals poden establir i exigir tributs, però no poden crear-los perquè no tenen potestat legislativa.

Ara, es proposa incorporar, a la versió de la carta de serveis HAB/2024, actualitzada a 1/1/2024, el següent:

- 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 i aquestes han estat derogades en base a l'aprovació de les noves bases d'habitatge aprovades pel Ple en data 25 de gener de 2024 (20 d'abril va finalitzar el termini d'exposició pública).

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 d'informació i orientació rebut.

A més, el servei proposa les millores del servei següents:

- Actualitzar i mantenir el registre d'habitatges buits al municipi, amb l'objectiu que els habitatges desocupats sense motiu surtin al mercat immobiliari.
- Impulsar la borsa de lloguer social.
- Realitzar el procediment d'adjudicació de la promoció dels habitatges de la Plaça Nova de les Dones del Tèxtil, en règim de venda i de lloguer.