



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis d'Habitatge

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 5 -
Accés a l'habitatge amb protecció oficial i social a Barcelona.....	- 5 -
Ajuts al pagament del lloguer i quota hipotecària.....	- 10 -
Borsa d'habitatge de lloguer de Barcelona.....	- 15 -
Ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges.....	- 19 -
Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge. Assessorament legal i mediació.....	- 22 -
ANNEXOS	- 24 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 24 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 26 -

La Carta de Serveis d'**Habitatge** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Habitatge** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Des de l'Ajuntament de Barcelona treballem intensament per implementar una política d'habitatge que, no solament doni resposta a la situació d'emergència habitacional viscuda els darrers anys, sinó que sigui preventiva i al mateix temps innovadora, per tal d'afrontar el futur del dret a l'habitatge a la ciutat.

És per això que per afrontar la complexitat dels problemes, la nova política municipal d'Habitatge implica treballar des de diferents àmbits com ara la promoció de nous pisos de lloguer social i assequible, la incorporació d'habitatges buits al parc de lloguer, la rehabilitació socialment proactiva i ecològicament eficient, i la promoció de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge, així com l'atenció, acompanyament i ajuts a les persones que no poden fer front al pagament dels seus habitatges, i facilitant la mediació i la informació com a eina principal per garantir unes regles del joc per a tothom.

DADES DE CONTACTE

Adreça	C. de Dr. Aiguader, 36 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010
Web	http://habitatge.barcelona/ca
Atenció al públic	L'atenció al públic es fa mitjançant la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona .
Com arribar-hi	Autobús: 59,D20, V15, 45, V27, 136 Metro: L4-Barceloneta Altres: Estació de França: R2 Sud

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Dimensionar mitjançant el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, els serveis de les Oficines de l'Habitatge de la ciutat, per actuar de manera més proactiva i preventiva per evitar la pèrdua de l'habitatge habitual, tant amb recursos humans com amb prestacions.
- ✓ Estendre el servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) a la resta de la ciutat.
- ✓ Potenciar els processos d'adjudicació d'habitatge per a aquells col·lectius més vulnerables, destinant un major nombre d'habitatges, modificant les bases i revisant els criteris de barem per tal d'agilitzar el procediment.
- ✓ Aplicar el nou Reglament per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge.
- ✓ Impulsar la prestació econòmica adreçada a persones amb dificultats per fer front al lloguer del seu habitatge amb l'objectiu que el puguin mantenir.
- ✓ Coordinar la captació d'habitatges entre els diferents programes adreçats a la cerca en el mercat privat per posar-los a disposició dels programes socials d'habitatge.
- ✓ Estudiar amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per simplificar les diferents línies d'ajuts al pagament de l'habitatge existents, possibilitant d'aquesta manera, una millor gestió que permeti establir un model d'ajuts unificat en el marc del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.
- ✓ Mantenir els ajuts a la rehabilitació, adreçats a millorar l'accessibilitat i l'estalvi energètic dels habitatges i la introducció d'ajuts per a la rehabilitació dels interiors d'habitatges, afavorint la rehabilitació dels mateixos a aquelles unitats de convivència amb uns ingressos familiars per sota de 2,5 vegades l'IRSC.
- ✓ Ampliar els supòsits d'ajuts de cohesió social a totes les actuacions de rehabilitació subvencionables, en comptes d'aplicar-los únicament a obres de patologies estructurals i d'instal·lació d'ascensors.
- ✓ Prevenir l'exclusió residencial i evitar els desnonaments, mitjançant la Unitat Contra l'Exclusió Residencial (UCER), com a instrument d'intervenció i mediació en situacions de pèrdua d'habitatge, ocupacions d'habitatges públics, i amb la capacitat de realitzar actuacions de disciplina.

Indicadors i Objectius Generals: Per tal de fer més eficaç i satisfactòria la relació amb els usuaris dels nostres serveis, treballarem amb indicadors i objectius de gestió d'aquests. Els indicadors donen informació de l'activitat realitzada en sentit quantitatiu (nombre d'atencions realitzades, sol·licituds rebudes, accions relacionals efectuades, volums econòmics dels ajuts, ...) i els objectius de gestió es centren en les mesures d'efectivitat operativa com ara els temps de resposta, les enquestes de satisfacció, qualitat i/o coneixement, els acompliments de terminis,...

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	Procediment: Es fa mitjançant el Consell de l'Habitatge Social de Barcelona, del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. El Consell s'organitza amb
---	---

	<p>un plenari i una comissió permanent. El primer està format per més d'una seixantena de membres en representació de la Generalitat i l'Ajuntament, dels grups polítics municipals, d'organismes i empreses públiques relacionades amb la planificació i construcció d'habitatges, dels consells sectorials de participació municipals, de les entitats socials sense afany de lucre, d'associacions i entitats de suport social per a l'accés a l'habitatge, dels ens cooperativistes, del moviment veïnal, dels sindicats, de fundacions socials, de les universitats, dels col·legis i associacions professionals, entre altres.</p> <p>Canals:</p> <p>✓ La participació ciutadana es fa mitjançant les entitats socials, sense afany de lucre, associacions de veïns i altres entitats representats de la societat membres del Consell. Podeu trobar el detall d'aquests membres en aquest enllaç</p>
<p>Queixes, reclamacions i suggeriments</p>	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Entrada: per registre (telemàtic o presencial). Amb acreditació d'identitat i control terminis. 2.- Derivació telemàtica a l'àmbit que correspon. 3.- Si cal, demanar aclariments a la sol·licitud, notificar pròrroga de terminis, notificar a tercers afectats. 4.- Elevar proposta de resolució / resposta. 5.- Comunicació al sol·licitant via canal de comunicació que hagi facilitat l'interessat. <p>Canals:</p> <p>✓ <u>Telemàtic:</u> http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/serveislrts.do?i=c&tema=6&element=228&consulta=1&directo=0&tescolta=1&paraules=habitatge</p> <p>✓ <u>Telefònic:</u> al 010</p> <p>✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.</p> <p>✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC.</p>
<p>Temps de resposta</p>	<p>Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).</p>

SERVEIS

Els Serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona se centren en la gestió de l'habitatge amb protecció oficial, social i en borsa de lloguer pròpia, els ajuts en conceptes de disponibilitat i millora de l'habitatge habitual i l'orientació a la ciutadania en matèria d'habitatge.

- ✓ Accés a l'habitatge amb protecció oficial i social a Barcelona
- ✓ Ajuts al pagament del lloguer i quota hipotecària
- ✓ Borsa d'habitatge de lloguer de Barcelona
- ✓ Ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges
- ✓ Servei d'informació i orientació en matèria d'habitatge. Assessorament legal i mediació

ACCÉS A L'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL I SOCIAL A BARCELONA

Descripció Mitjançant el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB) i la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual, es facilita l'accés a l'habitatge a aquelles persones o unitats de convivència de Barcelona que tinguin dificultats per accedir a un habitatge del mercat privat, prioritant la demanda més necessitada i garantint la màxima informació, homogeneïtat de criteris i transparència en el procés.

Utilitat

- ✓ Proporcionar informació als usuaris sobre el parc d'habitatges protegits i socials.
- ✓ Facilitar la transparència en la gestió.
- ✓ Constituir la base per a l'adjudicació dels habitatges de lloguer amb protecció oficial i d'aquells d'altres tipologies que d'acord amb al promotor adjudiqui el Consorci al municipi.

Garantia La pròpia del procediment administratiu.

Transparència i homogeneïtat en l'aplicació de criteris a l'hora de registrar sol·licitants i realitzar els procediments d'adjudicacions d'habitatge, d'acord al Reglament del RSHPOB, el reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge i el Pla d'Habitatge vigent.

Normativa reguladora del Servei

- ✓ [Reglament del RSHPOB](#)
- ✓ [Reglament de la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual](#)

Drets i deures dels usuaris

- ✓ Dret a la inscripció i a la participació en procediments d'adjudicació d'acord a l'establert al [Reglament del RSHPOB](#) i/o del [Reglament de la Mesa d'adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual](#)
- ✓ Dret a la participació en procediments d'adjudicació d'acord a l'establert a les diferents bases dels procediments que es convoquen, al Reglament del RSHPOB i al Pla de l'Habitatge de

Catalunya vigent.

- ✓ Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals.
- ✓ Dret i garanties pròpies del procediment administratiu.
- ✓ Les persones o UC que resulten adjudicatàries d'un habitatge del fons de lloguer social signen un acord social, en el qual s'estableixen els deures que han d'assumir les persones adjudicatàries per al gaudi de l'ajut o carència que puguin rebre per fer front al pagament del lloguer.
- ✓ Deure de acreditar fefaentment les dades recollides en la sol·licitud.
- ✓ Deure de comunicar qualsevol canvi de les dades presentades.

Procediments de gestió del servei

Inscripció, modificació de dades i renovació d'inscripció en el Registre:

1. Sol·licitud mitjançant: internet, 010, presencial a les Oficines de l'Habitatge
2. Registrar administrativament la sol·licitud.
3. Validació de requisits per inscriure, actualitzar o renovar una sol·licitud.
4. Esmenes de defectes en la presentació de la sol·licitud, si escau.
5. Resolució de la sol·licitud presentada.
6. Notificació de la resolució administrativa
7. Arxiu expedient.

Adjudicació dels habitatges:

1. Inici del procediment d'adjudicació per resolució del Gerent del Consorci de l'Habitatge amb la publicació de les bases de la convocatòria i el llistat provisional de participants
 2. Lliurament de la sol·licitud de participació en la convocatòria per part de la persona sol·licitant (en funció del que estableixin les bases)
 3. Període de presentació d'al·legacions a les bases i als llistats provisionals.
 4. Resposta a les al·legacions i resolució del gerent del Consorci d'Habitatge de Barcelona, juntament amb el llistat definitiu de participants.
 5. Realització del sorteig o barem (en funció del que estableixin les bases).
 6. Publicació dels llistats definitius de persones adjudicatàries i llistat de reserves (en el cas de sorteig) o publicació del llistat definitiu ordenat amb base a la puntuació obtinguda, en cas de procés de barem.
 7. Citació i atenció personalitzada a les persones seleccionades provisionals, per a la comprovació i verificació dels requisits exigits. I gestió de la llista d'espera.
 8. Enviament dels expedients de les persones adjudicatàries als promotors corresponents.
 9. Comunicació de titularitat (signatura del contracte de lloguer o propietat) per part del promotor.
-

10. Baixa del RSHPOB de la persona o unitat de convivència adjudicatària.

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals✓ Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatge per emergències socials.✓ Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 3 mesos (*).✓ Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (*).✓ Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 5 mesos (*).✓ Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 8 mesos. (*) <p>(*) Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor)</p>
---------------------------------------	--

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ/RENOVACIÓ/MODIFICACIÓ EN EL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA

Descripció La condició per accedir a un habitatge amb Protecció Oficial a la ciutat de Barcelona, és la inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB).

La inscripció té una validesa de 3 anys des de la data de la resolució d'inscripció.

Ofereix **Document.** Justificant administratiu de la presentació de la sol·licitud d'inscripció/modificació de dades/renovació. Notificació de la resolució d'inscripció/modificació/renovació al Registre de Sol·licitants.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Canals de Petició

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
- ✓ Presencial: OAC (només [Oficina de Sant Miquel](#)).
- ✓ Telefònic: al número 010 (només pre-sol·licitud).
- ✓ Telemàtic: a l'adreça web www.registrehabitatgebcn.cat
- ✓ Correu postal: a l'adreça del Consorci de l'Habitatge (Sobre remissió AP 18001), Carrer de Bolívia, 105 1ª planta, 08018 Barcelona

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

- ✓ **Presencial:** OAC (només [Oficina de Sant Miquel](#)).
- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça web www.registrehabitatgebcn.cat
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça del Consorci de l'Habitatge (Sobre remissió AP 18001), Carrer de Bolívia, 105 1ª planta, 08018 Barcelona
- ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ **Correu postal:** Notificació a l'adreça del sol·licitant.
 ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic del sol·licitant

Objectiu de gestió ✓ Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals

MODALITAT 2: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PROTEGITS I SOCIALS

Descripció Les persones inscrites al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial participaran als procediments d'adjudicació que es vagin obrint sempre que es compleixi amb els requisits que estableixin les bases de la convocatòria.

El Registre, s'encarrega de la validació i control de l'adjudicació i transmissió d'habitatges amb protecció oficial a la ciutat de Barcelona. Tant de primeres com de segones transmissions (nova adjudicació d'un habitatge ja adjudicat amb anterioritat).

Ofereix **Document. Instal·lacions.** Bases de les convocatòries, llistats de participants i admesos, resultat del sorteig o procés de baremació. Citació, requeriment d'esmena, notificació resolució del procés d'adjudicació.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Informació complementària Els requisits de cada convocatòria i la necessitat de presentar una sol·licitud de participació a les persones inscrites al Registre, es coneixeran en el moment en què es publiquin les bases de la convocatòria. La sol·licitud (veure canals de petició) es pot lliurar de forma presencial i per correu postal.

Canals de Petició ✓ **Presencial:** A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
 ✓ **Correu postal:** a l'adreça del Consorci de l'Habitatge (Sobre remissió AP 18001), Carrer de Bolívia, 105 1ª planta, 08018 Barcelona

Canals de Gestió ✓ **Presencial:** Servei d'atenció dels afavorits als processos d'adjudicació (carrer Bolívia 105)
 ✓ **Correu postal:** Notificació a l'adreça del sol·licitant.
 ✓ **Telemàtic:** al correu electrònic del sol·licitant
 ✓ **Telefònic:** al 010, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ **Correu postal:** Notificació a l'adreça del sol·licitant.

✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant

- Objectiu de gestió**
- ✓ Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicataris al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 3 mesos (*).
 - ✓ Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicataris al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (*).
 - ✓ Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicataris al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 5 mesos (*).
 - ✓ Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicataris al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 8 mesos (*).

(**) Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor*

MODALITAT 3: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER EMERGÈNCIA SOCIAL PER PÈRDUA D'HABITATGE HABITUAL

Descripció Les persones que es troben en una situació d'emergència social per pèrdua d'habitatge poden presentar una sol·licitud a qualsevol de les oficines d'habitatge. Un cop validat el compliment dels requisits determinats pel Reglament vigent d'adjudicació d'habitatge per a Emergències Socials i documentat l'expedient, s'eleva a la Mesa d'Emergències Socials que és l'òrgan tècnic encarregat de valorar i prioritzar entre totes les sol·licituds i formular la proposta o denegació d'adjudicació d'habitatge del fons de lloguer social o recurs residencials a la Gerència del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, que emetrà la resolució corresponent.

S'entén per **Fons d'Habitatges de Lloguer Social** el conjunt d'habitatges en els quals la quantitat efectiva a abonar per les persones adjudicatàries es calcula d'acord amb els seus ingressos bruts. Per cobrir la part de lloguer que no és assumida per la persona adjudicatària, l'administració pot aplicar els mecanismes d'ajuts, subvencions o carències.

Ofereix **Atenció. Document.** Citació, requeriment d'esmena, notificació resolució del procés d'adjudicació

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Canals de Petició ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

Canals de Gestió	✓ Presencial: A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona .
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal</u> : Notificació a l'adreça del sol·licitant (d'empadronament o de notificació)
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials. ✓ Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des de que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències.

AJUTS AL PAGAMENT DEL LLOGUER I QUOTA HIPOTECÀRIA

Descripció	<p>Consisteix en l'atorgament d'ajudes econòmiques per al pagament del lloguer o de les quotes hipotecàries amb la finalitat de mantenir l'habitatge o inclús accedir-hi evitant d'aquesta manera l'exclusió residencial.</p> <p>Existeixen diverses tipologies d'ajuts segons la situació, els ingressos, import del lloguer i font del pressupost (municipal, autonòmic, estatal)</p>
Utilitat	<p>Possibilitar la permanència a l'habitatge.</p> <p>Evitar els desnonaments.</p>
Garantia	La pròpia del procediment administratiu. Transparència i homogeneïtat en l'aplicació de criteris a l'hora de la gestió i tramitació dels expedients així com la realització de la proposta de resolució dels mateixos.
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestacions econòmiques derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona ✓ Prestacions econòmiques per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona ✓ Prestacions econòmiques d'especial urgència ✓ Prestacions econòmiques per al pagament del lloguer (lloguer just) ✓ Subvencions per al pagament del lloguer
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sol·licitud de l'ajut 2. Registre sol·licitud i introducció aplicació informàtica 3. Requeriment de documentació si s'escau <ol style="list-style-type: none"> a. Deixar la sol·licitud en CR (compleix requisits) o NCR (no compleix requisits) 4. Òrgan de control (auditoria) per a un percentatge d'expedients 5. Resoldre la sol·licitud (favorable o desfavorablement) <ol style="list-style-type: none"> a. Realitzar la tramesa de pagament b. Resolució recursos, retrocessions, revocacions, suspensions, extincions
Informació complementària	Support Habitatge. Situacions Inestabilitat Domiciliària
Objectius de	✓ Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar

gestió del servei	des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent. ✓ Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació. ✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

MODALITAT 1: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL PER AL MANTENIMENT DE L'HABITATGE DE LLOGUER I PER A LES DERIVADES DE LA MEDIACIÓ A LA CIUTAT DE BARCELONA

Descripció Són ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, a qui el cost de l'habitatge i la seva dificultat per fer-li front pot situar en risc d'exclusió social residencial. Les prestacions són per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per als casos derivats de la mediació a la ciutat de Barcelona.

En funció de la convocatòria de cada any, es dóna especial atenció a contingents especials.

Ofereix	Economia. Ajut econòmic per pagament del lloguer.
----------------	--

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
---------------------------	---

Informació complementària	La quantia mensual de la prestació es determina en funció de la següent fórmula:
----------------------------------	--

Lloguer actual – 30% ingressos = import prestació.

Cal pagar un lloguer mensual inferior a 900€. L'import mínim de la prestació és de 20€ mensuals quan el resultat dels càlculs que determinen l'import sigui inferior a aquesta quantitat.

Transferència bancària al beneficiari de la sol·licitud

Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
--------------------------	---

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
-------------------------	---

Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic:</u> Mitjançant transferència bancària al beneficiari de la prestació
---------------------------	--

Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria. ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent. ✓ Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.
---------------------------	---

✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

MODALITAT 2: SOL·LICITUD DE RENOVACIÓ DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER A LA CIUTAT DE BARCELONA

Descripció Són ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, a qui el cost de l'habitatge i la seva dificultat per fer-li front pot situar en risc d'exclusió social residencial.

La convocatòria de l'any 2018 té com a objectiu la renovació de les 'prestacions econòmiques d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona' amb resolució favorable l'any 2017.

Ofereix **Economia.** Ajut econòmic per pagament del lloguer.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Informació complementària La quantia mensual de la prestació es determina en funció de la següent fórmula:

$\text{Lloguer actual} - 30\% \text{ ingressos} = \text{import prestació}$

Cal pagar un lloguer inferior a 900€. L'import mínim de la prestació és de 20€ mensuals quan el resultat dels càlculs que determinen l'import sigui inferior a aquesta quantitat.

Les Oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

Canals de Petició ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: Mitjançant transferència bancària al beneficiari de la prestació

Objectiu de gestió

- ✓ Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.
- ✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.
- ✓ Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.
- ✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER

Descripció Són ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos inferiors com a regla general a 1,5 vegades l'IRSC, a qui el cost de l'habitatge i la seva dificultat per fer-li front pot situar en risc d'exclusió social residencial. Amb pressupost autonòmic.

Ofereix **Document.** Notificació de la resolució de l'expedient.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Informació complementària Cal pagar un lloguer mensual inferior a 750€. La quantia mensual de la prestació es determina per la diferència entre l'import del lloguer que paga la persona arrendatària, lloguer concertat, i l'import que hauria de pagar. L'import màxim de la prestació és de 200€ mensuals i el mínim de 20€ mensuals quan el resultat dels càlculs que determinen l'import sigui inferior a aquesta quantitat. Les Oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Canals de Petició ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)

Canals de Recepció ✓ Telefònic: SMS al sol·licitant, per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Objectiu de gestió

- ✓ Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.
- ✓ Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.
- ✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

MODALITAT 4: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS D'URGÈNCIA ESPECIAL PER A L'HABITATGE

Descripció Són ajuts a fons perdut per a unitats de convivència que tinguin ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, a qui el cost de l'habitatge i la seva dificultat per fer-li front pot situar en risc d'exclusió social residencial. Amb pressupost autonòmic.

Estan destinats a:

- 1) Deutes d'impagament de rendes de lloguer o de quotes hipotecàries.
- 2) A persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.

Ofereix	Document. Notificació de la resolució de l'expedient.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
Informació complementària	<p>L'import de l'ajut del deute s'atorga per 12 mesos amb un import màxim de 3000€ a l'any.</p> <p>En el cas de les persones que han perdut l'habitatge la quantia mensual es calcula pel 60% de l'import del lloguer anual amb un màxim de 200€ al mes.</p> <p>Les Oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.</p>
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal:</u> a l'adreça del sol·licitant, per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tramitar en el termini màxim d'un mes els expedients amb procediment judicial per impagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries. ✓ Tramitar els expedients presentats en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds. ✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

MODALITAT 5: SOL·LICITUD DE SUBVENCIÓ PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER

Descripció Són ajuts a fons perdut per fer front al pagament del lloguer de les unitats de convivència que tinguin ingressos inferiors com a regla general a 2,8 vegades l'IRSC, a qui el cost de l'habitatge i la seva dificultat per fer-li front pot situar en risc d'exclusió social residencial. Amb pressupost estatal.

Ofereix	Document. Notificació de la resolució de l'expedient.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
Informació complementària	<p>Cal pagar un lloguer mensual inferior a 600€ i 900€ de lloguer per a les famílies nombroses. La quantia mensual de la prestació es determina pel 40% de l'import del lloguer anual amb un màxim de 200€ al mes i un mínim de 20€.</p> <p>Les Oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.</p>
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

Canals de Recepció ✓ Telefònic: SMS al sol·licitant, per part de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Objectiu de gestió ✓ Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.
✓ Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.
✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

BORSA D'HABITATGE DE LLOGUER DE BARCELONA

Descripció Ofereix serveis de mediació entre persones propietàries d'habitatges buits i possibles llogaters, i té com a objectiu incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles i facilitar-ne l'accés a unitats de convivència i a joves entre 18 i 35 anys que compleixin els requisits d'accés a les Borses.

Utilitat La incorporació d'habitatges buits al mercat de lloguer i completar l'oferta d'habitatges públics, per allotjar el major nombre de sol·licitants i en les millors condicions.

Garantia L'Administració té la competència en matèria d'habitatge

Normativa reguladora del Servei

- ✓ [Llei d'Arrendaments Urbans o la normativa vigent en matèria d'arrendaments i les seves modificacions](#)
- ✓ [La Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.](#)
- ✓ [Pacte Nacional per a l'Habitatge 2007-2016](#)
- ✓ [Pla estatal de foment al lloguer d'habitatges 2013-2016](#)
- ✓ [Decret 75/2014 de 27 de maig](#), del Pla per al dret a l'habitatge
- ✓ [Pla Local d'Habitatge de Barcelona 2008-2016, aprovat per acord del plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona el 28 de maig de 2008.](#)
- ✓ Bases Reguladores de la Subvenció equivalent al 50% de la quota de l' IBI per als propietaris que incloquin els seu habitatge a la Borsa de Barcelona, aprovades per decret d'alcaldia.
- ✓ Bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona.
- ✓ Convocatòria general d'ajuts per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i d'habitatges a la ciutat de Barcelona
- ✓ Bases Reguladores de les prestacions d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona.
- ✓ [Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Barcelona.](#)
- ✓ [Normes Reguladores de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de](#)

[Barcelona.](#)

Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none">✓ Dret a un habitatge digne✓ Deure de facilitar informació, documentada i veraç, necessària per valorar la necessitat d'habitatge segons la normativa.
------------------------------------	---

Procediments de gestió del servei	<p><u>Inscripció del pis a la Borsa.</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. El propietari ofereix el seu pis a la Borsa/ programa pisos buits2. Inspecció de les condicions d'habitabilitat del pis3. Subvenció d'obres a l'interior de l'habitatge, vinculats a la convocatòria d'ajuts a la rehabilitació, si s'escau.4. Acord del preu de lloguer5. Inclusió de l'habitatge a la Borsa. <p><u>Inscripció del ciutadà com a sol·licitant d'un pis de la Borsa.</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud d'inscripció i posterior aportació de la documentació requerida.2. Validació de la sol·licitud d'inscripció.3. Comunicació al sol·licitant amb la confirmació de la inscripció o la baixa de l'expedient.4. Un cop inscrit, el sol·licitant ha de fer recerca activa al portal d'habitatges per tal de concertar visites als pisos que li interessin.5. Assignació del pis d'entre els visitants interessats i formalització del contracte de lloguer.6. Al llarg de la vida del contracte es dona assessorament tècnic, social i jurídic a ambdues parts contractants.
--	--

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Incrementar un 20% els contractes de lloguer vigents dels pisos inscrits a la Borsa.✓ Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10% de l'Índex Referència de lloguer de l'AHC✓ Donar resposta a les queixes, IRIS, consultes Síndic/a presentades abans d'1 mes
---------------------------------------	---

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ D'HABITATGES A LA BORSA DE LLOGUER DE BARCELONA

Descripció La propietat d'un habitat que compleix el requisits de Borsa formalitza una sol·licitud d'informació per incloure el seu habitatge a la Borsa a un preu de lloguer sensiblement inferior al mercat privat i pot rebre els següents **avantatges:**

- ✓ Garantia del cobrament de la renda amb la intermediació en el seu pagament. Aquest sistema es incompatible amb l'Avalloguer.
- ✓ Avalloguer: és un sistema de cobertura del cobrament de les rendes de lloguer mitjançant el què es garanteix al propietari la percepció d'una quantitat equivalent a un màxim de 6 mesos de rendes de lloguer impagades un cop s'ha dictat sentència judicial.
- ✓ Assegurança multisc durant tota la durada del contracte.
- ✓ Assegurança de cobertura de la defensa jurídica en cas

d'impagaments.

- ✓ Tramitació de la Cèdula d'Habitabilitat i/o del Certificat d'Eficiència Energètica (taxes excloses, en ambdós casos), condicionat a la formalització del contracte de lloguer amb la mediació de la Borsa.
- ✓ Subvenció del Consorci de l'Habitatge de Barcelona per a obres d'habitabilitat o de condicionament dels interiors dels habitatges, d'acord amb les seves bases i en cas que es publiqués la convocatòria que la reguli.
- ✓ Subvenció per incentivar la captació d'habitatges buits o en procés de desnonaments que regularitzen la situació amb els residents de l'habitatge subjectes a la convocatòria que les reguli.
- ✓ Subvenció de l'Ajuntament de Barcelona equivalent al 50% de l'IBI
- ✓ Assessorament jurídic i tècnic.
- ✓ Redacció del contracte i mediació en la contractació.
- ✓ Seguiment de les obligacions contractuals, principalment en cas d'impagaments.
- ✓ Redacció de l'acord de resolució del contracte en cas de sol·licitar-lo.

Un cop l'habitatge està disponible es publica al Portal d'habitatges de la Borsa per que els sol·licitants d'habitatge puguin fer les seves peticions per visitar-lo.

Ofereix	Document. Acord d'inclusió o desinclusió de l'habitatge a la Borsa, en cas de completar el procés
----------------	--

Cost i forma de Pagament	0 euros
---------------------------------	---------

Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
---------------------------	---

Informació complementària	<p><u>Per incloure un habitatge a la Borsa, cal que es donin les condicions següents:</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Estar ubicat a la ciutat de Barcelona✓ Tenir cèdula d'habitabilitat o estar en condicions d'obtenir-la✓ Destinar l'habitatge a lloguer a través de la Borsa.✓ Disposar del Certificat d'Eficiència Energètica o estar en condicions d'obtenir-lo. <p><u>Procedència d'habitatges:</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Habitatges del mercat privat directament✓ Habitatge amb Protecció Oficial amb autorització per llogar de la Generalitat de Catalunya✓ Habitatges del Programa de Rehabilitació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona
----------------------------------	--

Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona. ✓ <u>Telefònic:</u> Pre-sol·licitud d'inscripció al telèfon 010
--------------------------	--

Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona. ✓ <u>Telemàtic:</u> al Portal d'habitatge de la Borsa http://www.habitatgebcn.cat/habitatge/
-------------------------	--

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
---------------------------	---

✓ Correu postal: A l'adreça del sol·licitant

Objectiu de gestió ✓ Des que un habitatge està disponible, signar el contracte de lloguer en un màxim de 60 dies.

MODALITAT 2: INSCRIPCIÓ DE SOL·LICITANTS I CERCA DE PISOS DE LA BORSA D'HABITATGE

Descripció El ciutadà formalitza una sol·licitud d'habitatge de la Borsa (és requisit estar inscrit al RSHPO i per tant, si no ho està ho farà en paral·lel) i fa recerca activa entre els habitatges disponibles al Portal de la Borsa. Poden ser beneficiaris d'ajuts a la contractació (fiança i primer mes) i/o dels ajuts al lloguer.

Ofereix **Document.** Carta informativa del estat de la seva sol·licitud, en cas de completar el procés.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Informació complementària Les famílies, unitats de convivència i joves que vulguin inscriure's a la Borsa, han de complir les condicions que trobaran en [aquest web](#), on també es detallen els avantatges i subvencions per als sol·licitants i ajuts complementaris

Canals de Petició ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
✓ Telemàtic: al Portal d'habitatge de la Borsa <http://www.habitatgebcn.cat/habitatge>

Canals de Recepció ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
✓ Correu postal: Notificació a l'adreça del sol·licitant

Objectiu de gestió ✓ Des de la validació de la sol·licitud, comunicar l'estat de la sol·licitud en un màxim de 30 dies, a través de mitjans electrònics.

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE SUBVENCIÓ PER A LA INCLUSIÓ D'HABITATGES AL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE LA CIUTAT DE BARCELONA

Descripció Són subvencions a fons perdut destinades a persones propietàries d'habitatges de mercat lliure el qual posen a disposició de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.

La finalitat de les mateixes és impulsar la captació i contractació d'habitatges de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona amb un doble objectiu: (1) incrementar el parc d'habitatges de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona i (2) dotar als serveis de mediació

de les Oficines d'Habitatge d'instruments de negociació per tal que les famílies en situació de risc residencial puguin mantenir el seu habitatge habitual.

Ofereix	Economia. Ajut econòmic per incentivar contractació Borsa.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
Informació complementària	<p>La quantia de la subvenció serà:</p> <p>a) 1500€ per als habitatges susceptibles de formalitzar un contracte de lloguer en el marc del programa de la borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.</p> <p>b) Fins a un màxim de 6000€ per al pagament de les rendes de lloguer degudes dels habitatges amb procediment judicial en tràmit per impagament de les rendes de lloguer.</p> <p>Les Oficines d'habitatge de Barcelona instrueixen i resol el Consorci de l'Habitatge de Barcelona.</p>
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic:</u> Mitjançant transferència bancària al beneficiari de la subvenció.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none">✓ Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.✓ Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació per part de l'entitat competent.✓ Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.✓ Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.

AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'EDIFICIS I HABITATGES

Descripció	<p>Ajuts a la rehabilitació dels edificis i habitatges de la ciutat per millorar la qualitat i funcionalitats (seguretat, accessibilitat, estalvi energètic, conservació i habitabilitat) del parc d'habitatges existents així com incrementar el parc d'habitatges destinats a lloguer social mitjançant la captació i rehabilitació d'habitatges buits.</p> <p>El percentatge, programes i condicions per a la subvenció es publica a la convocatòria de cada any.</p>
Utilitat	Millorar les condicions d'accessibilitat, seguretat i estalvi energètic dels edificis i habitatges. Permet incrementar el parc d'habitatges de la Borsa de Lloguer Social.
Garantia	Les obres acollides al programa han de disposar d'un informe tècnic en

que es valoren les obres i la seva adequació a les especificacions tècniques de la convocatòria vetllant especialment per la qualitat arquitectònica de les propostes presentades.

Normativa reguladora del Servei ✓ Publicades en aquesta pàgina:
<http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/ca/presentacio-rehabilitacio.html>
✓ Bases Generals i convocatòria específica

Drets i deures dels usuaris Veure: <http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/files/1600153.pdf>

Procediments de gestió del servei Veure:
<http://w10.bcn.es/APPS/pauinformador/public/localizador.do?reqCode=muestraBusqueda&set-locale=ca>

Objectius de gestió del servei

- ✓ Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.
- ✓ Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.
- ✓ 40% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat
- ✓ 50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat i obres iniciades

MODALITAT 1: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'ELEMENTS COMUNS

Descripció Ajuts a la rehabilitació dels edificis d'habitatges: patologies estructurals, accessibilitat i instal·lació d'ascensors, estalvi energètic, altres elements comuns.

Ajuts de cohesió social: per a tots els propietaris que facin obres en el seu edifici tinguin uns ingressos inferiors a 2,5 IRSC.

Les subvencions i condicions es troben indicades al document de la convocatòria anual.

Ofereix **Economia.** Subvenció.

Cost i forma de Pagament 0 euros.

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Canals de Petició

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)
- ✓ Presencial: a [l'Institut Municipal del paisatge Urbà i Qualitat de Vida.](#)

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.](#)
- ✓ Presencial: a [l'Institut Municipal del paisatge Urbà i Qualitat de Vida.](#)
- ✓ Telefònic: al número que li donarà el tècnic, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: Transferència bancària

Objectiu de gestió ✓ Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.
✓ Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.

MODALITAT 2: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'INTERIOR D'HABITATGE

Descripció Ajuts per a obres a l'interior d'habitatges per incorporar-los a la Borsa de lloguer social: obres d'habitabilitat, estalvi energètic i obres de rehabilitació d'habitatges.

Les subvencions i condicions es troben indicades al document de la convocatòria anual.

La subvenció serà del 100% del cost de l'actuació, fins a un màxim de 20.000 € per habitatge (IVA inclòs).

Ofereix **Economia.** Subvenció.

Cost i forma de Pagament 0 euros.

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona**

Canals de Petició ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).

Canals de Gestió ✓ Presencial: A la [Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona](#).
✓ Telefònic: al número que li donarà el tècnic, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: Transferència bancària

Objectiu de gestió ✓ Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.

MODALITAT 3: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ DE FINQUES D'ALTA COMPLEXITAT

Descripció Ajuts a la rehabilitació dels edificis d'habitatges: patologies estructurals, accessibilitat i instal·lació d'ascensors, estalvi energètic, altres elements comuns.

Ajuts de cohesió social: per a tots els propietaris que facin obres en el seu edifici i tinguin uns ingressos inferiors a 2,5 IRSC.

Aquests ajuts s'adrecen a habitatges vulnerables segons estudi UPC inclosos en l'àmbit del Pla de Barris.

Ofereix **Economia.** Subvenció.

Cost i forma de Pagament 0 euros.

Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona. ✓ <u>Telefònic:</u> al número que li donarà el tècnic, i al telèfon del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic:</u> Transferència bancària
Objectiu de gestió	✓ 40% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat ✓ 50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat i obres iniciades

SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN MATÈRIA D'HABITATGE. ASSESSORAMENT LEGAL I MEDIACIÓ.

Descripció Servei d'assessorament jurídic gratuït i personalitzat adreçat a la ciutadania per atendre consultes en matèria d'habitatge, principalment sobre normativa d'arrendaments urbans, propietat horitzontal i compra-venda d'habitatges. Aquest servei, si s'escau, proposa a les persones afectades l'inici de procediments d'intermediació entre les parts – propietàries i llogateres- per a la resolució acordada de problemàtiques vinculades a l'habitatge, articulant les mesures i instruments que es disposin (ajuts al pagament de lloguer, programa de mediació de la Borsa d'Habitatges de Lloguer,...) per afavorir acords que permetin, sempre que sigui possible, mantenir l'habitatge habitual.

Utilitat Servei d'assessorament legal gratuït en matèria d'habitatge

L'assessorament legal permet alhora actuar preventivament per evitar la pèrdua d'habitatge, per tant prevenir procediments de desnonament

Promoure acords entre propietaris i llogaters que permetin mantenir l'habitatge.

El servei de mediació pot activar ajuts per al pagament del lloguer.

Garantia La informació donada al ciutadà per tal de conèixer i l'assessorament jurídic, si s'escau, és proporcionada per professionals especialitzats en temes d'habitatge.

Ofereix **Atenció. Document.** En cas d'arribar a un acord de mediació, document tutelat per l'advocat de les Oficines de l'habitatge.

Centres Prestadors	✓ Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona
Procediments de gestió del servei	1. Sol·licitud d'assessorament legal i/o mediació 2. Atenció al ciutadà 3. Resolució d'assessorament o inici mediació: 4. Contacte amb el propietari/administrador de l'habitatge 5. Exposició de la situació 6. Anàlisi de viabilitat d'arribar a un acord

7. Proposta d'acords
8. Tramitació ajuts, si correspon
9. Seguiment signatura d'acords
10. Seguiment situació

Canals de Petició	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona. ✓ <u>Telefònic:</u> al número de l' l'advocat de les oficines (es lliurarà en petició si escau), i al telèfon del sol·licitant ✓ <u>Telemàtic:</u> al correu electrònic de l' l'advocat de les oficines (es lliurarà en petició si escau), i al compte del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial:</u> A la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.
Objectius de gestió del servei	✓ Termini d'espera assessorament legal màxim de 30 dies. ✓ Obtenir com a mínim un 60 % de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 15/06/2017

XARXA D'OFICINES DE L'HABITATGE DE BARCELONA

Adreça	Veure: Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona . N'hi ha una oficina a cada districte
Telèfon	L'atenció telefònica es fa mitjançant el 010.
Web	http://habitatge.barcelona/ca
Atenció al públic	L'horari d'atenció al públic és els dilluns, dimarts, dimecres i divendres de 8.30 a 14.30 hores, i els dijous de 8.30 a 18:30 hores, ininterrompudament. Per veure els dies excepcionals en els què les oficines romandran tancades, l'atenció i l'horari d'estiu, cliqueu aquest enllaç .
Com arribar-hi	Veure: Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona . N'hi ha una oficina a cada districte
Descripció	Les oficines de l'habitatge de Barcelona són l'espai de trobada per a la ciutadania en matèria d'habitatge. Les oficines consten d'un equip tècnic especialitzat que s'encarrega d'oferir atenció personalitzada als usuaris. Aquesta xarxa d'oficines està impulsada pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona , format per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.
Instal·lacions	Cada districte disposa d'una oficina de l'habitatge en la qual es concentren el major nombre possible dels serveis que sol·licita la ciutadania en matèria d'habitatge, i faciliten tot tipus d'informació, tràmits i assessorament, ajustant-se a les demandes propiciades per la conjuntura actual.
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Inscripció/Renovació/Modificació en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona✓ Adjudicació d'habitatges protegits i socials✓ Adjudicació d'habitatges per emergència social per pèrdua d'habitatge habitual✓ Sol·licitud de prestacions econòmiques d'urgència social per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació a la ciutat de Barcelona.✓ Sol·licitud de renovació de les prestacions econòmiques per al pagament del lloguer a la ciutat de Barcelona.✓ Sol·licitud de prestacions per al pagament del lloguer.✓ Sol·licitud de prestacions d'urgència especial per a l'habitatge.

	<ul style="list-style-type: none">✓ Sol·licitud de subvencions per al pagament del lloguer.✓ Inscripció d'habitatges a la Borsa de lloguer de Barcelona✓ Inscripció de sol·licitants i cerca de pisos de la Borsa d'Habitatge✓ Sol·licitud de subvenció per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de lloguer de la ciutat de Barcelona✓ Convocatòria d'ajuts a la rehabilitació d'elements comuns✓ Convocatòria d'ajuts a la rehabilitació d'interior d'habitatge✓ Convocatòria d'ajuts a la rehabilitació de finques d'alta complexitat✓ Informació, assessorament legal i mediació
--	---

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 18/09/2019

SERVEI: ACCÉS A L'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL I SOCIAL A BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% de sol·licitants d'habitatges per emergència social, que accedeixen a un pis del fons de lloguer social	2015	79%
% de sol·licitants d'habitatges per emergència social, que accedeixen a un pis del fons de lloguer social	2016	67,98%
% de les persones inscrites que accedeixen a un HPO	2016	5,05%
Temps de gestió en la tramitació del procés d'inscripció (en dies)	2016	27
% de sol·licitants d'habitatges per emergència social, que accedeixen a un pis del fons de lloguer social	2017	38,66%
% de les persones inscrites que accedeixen a un HPO	2017	2,21%
Temps de gestió en la tramitació del procés d'inscripció (en dies)	2017	19
% de sol·licitants d'habitatges per emergència social, que accedeixen a un pis del fons de lloguer social	2018	32,74%
% de les persones inscrites que accedeixen a un HPO	2018	5,78%
Temps de gestió en la tramitació del procés d'inscripció (en dies)	2018	22

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2016	Cap convocatòria	-%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 20 dies hàbils	2016	30%	30%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 70% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials.	2016	67,98%	97%
Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2017	4	125%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 20 dies hàbils	2017	65%	65%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs	2017	38,66%	64%

residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials.			
Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2018	Cap convocatòria	-%
Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 7 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2018	1	100%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals	2018	80%	80%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatge per emergències socials	2018	32,74%	55%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals	2019		-%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatge per emergències socials.	2019		-%
Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 3 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 5 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 8 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ/RENOVACIÓ/MODIFICACIÓ EN EL REGISTRE DE SOL·LICITANTS D'HABITATGE AMB PROTECCIÓ OFICIAL DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de persones/unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	2015	28.238
Nombre de persones/unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	2016	30.637
Nombre de persones/unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	2017	36.577
Nombre de persones/unitats de convivència amb inscripció vigent al RSHPOB	2018	40.896

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 20 dies hàbils	2016	30%	30%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 20 dies hàbils	2017	65%	65%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals	2018	80%	80%
Resoldre les sol·licituds inscripció, modificació de dades o renovació d'inscripció en un màxim de 30 dies naturals	2019		-%

MODALITAT 2: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PROTEGITS I SOCIALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'adjudicacions realitzades (habitatges)	2016	134
Nombre d'adjudicacions realitzades (habitatges)	2017	265
Nombre d'entrada d'habitatges	2018	185
Nombre d'adjudicacions realitzades (habitatges)	2018	650

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2016	Cap convocatòria	-%
Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2017	4	125%
Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2018	Cap convocatòria	-%

Realitzar un procediment d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 7 mesos (des de la publicació de la convocatòria fins l'enviament dels primers expedients de persones adjudicatàries al promotor)	2018	1	100%
Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 3 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de sorteig en 5 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 50% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 5 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%
Realitzar l'enviament del 100% dels expedients d'adjudicatari al promotor, en una convocatòria d'adjudicació d'una promoció d'habitatges mitjançant el sistema de barem en 8 mesos (Des de la publicació de la resolució d'inici de la convocatòria fins l'enviament al promotor).	2019		-%

MODALITAT 3: ADJUDICACIÓ D'HABITATGES PER EMERGÈNCIA SOCIAL PER PÈRDUA D'HABITATGE HABITUAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds d'emergència presentades	2015	404
Nombre de sol·licituds estimades (sol·licituds amb habitatge assignat)	2015	319
Nombre de sol·licituds d'emergència presentades	2016	534
Nombre de sol·licituds estimades (sol·licituds amb habitatge assignat)	2016	363
Nombre de sol·licituds d'emergència presentades	2017	551
Nombre de sol·licituds estimades (sol·licituds amb habitatge assignat)	2017	213
Nombre de sol·licituds d'emergència presentades	2018	614
Nombre de sol·licituds estimades (sol·licituds amb habitatge assignat)	2018	201

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 70% de les persones sol·licitants d'habitatges	2016	67,98%	97%
--	------	--------	-----

per emergències socials			
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials	2017	38,66%	64%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials	2018	32,74%	55%
Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències	2018	75%	75%
Adjudicar un habitatge del fons de lloguer social o recurs residencial al 60-65% de les persones sol·licitants d'habitatges per emergències socials	2019		-%
Efectuar les valoracions dels expedients d'emergència per la Mesa d'emergències, en un màxim de 66 dies naturals des que es registra l'entrada de la sol·licitud d'emergències	2019		-%

SERVEI: AJUTS AL PAGAMENT DEL LLOGUER I QUOTA HIPOTECÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2015	9.101
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2015	10.523
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	9.435
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	10.146
Pressupost total del programes d'ajuts (en euros)	2016	21.304.959,59
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	9.541
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	11.245
Pressupost total del programes d'ajuts (en euros)	2017	23.859.824,72
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	9.418
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	11.428
Pressupost total del programes d'ajuts (en euros)	2018	23.582.995,39

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2016	57%	57%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2016	35%	35%

Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2016	46%	46%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2016	80%	80%
Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2017	41%	41%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2017	22%	22%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2017	9%	9%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	80%	80%
Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2018	41%	41%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2018	21%	21%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2018	5%	5%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	80%	80%
Resoldre les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2019		-%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2019		-%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%

MODALITAT 1: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL PER AL MANTENIMENT DE L'HABITATGE DE LLOGUER I PER A LES DERIVADES DE LA MEDIACIÓ A LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2015	2.899
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2015	3.827
Pressupost total dels programes d'ajuts (en €)	2015	8.085.464,88
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	223
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	291
Pressupost total dels programes d'ajuts (en €)	2016	821.503,56

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	203
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	269
Pressupost total dels programes d'ajuts (en €)	2017	688.130,44
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	254
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	305
Pressupost total dels programes d'ajuts (en €)	2018	1.234.593,84

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2016	100%	100%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2016	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2016	85%	85%
Donar resposta a les queixes presentades abans de 1 mes.	2016	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2017	90%	90%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2017	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2017	85%	85%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2018	100%	100%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2018	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2018	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2019		-%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2019		-%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2019		-%

Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%
---	------	--	----

MODALITAT 2: SOL·LICITUD DE RENOVACIÓ DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER A LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Pressupost total del programes d'ajuts (en €)	2015	NO APLICA
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	2.141
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	2.453
Pressupost total del programes d'ajuts (en €)	2016	6.395.982,48
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	1.935
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	2.029
Pressupost total del programes d'ajuts (en €)	2017	6.706.159,92
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	1.736
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	1.851
Pressupost total del programes d'ajuts (en €)	2018	5.998.809,84

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2016	100%	100%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2016	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2016	85%	85%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2016	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2017	85%	85%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2017	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2017	85%	85%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2018	99%	99%

Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2018	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2018	30%	30%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	90%	90%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria.	2019		-%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent.	2019		-%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació.	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2015	2.522
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2015	2.704
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	2.175
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	2.305
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	1.949
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	2.071
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	1.767
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	1.986

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2016	70%	70%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2016	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2016	90%	90%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2017	70%	70%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el	2017	90%	90%

termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.			
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	90%	90%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2018	70%	70%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2018	70%	70%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	80%	80%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2019		-%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%

MODALITAT 4: SOL·LICITUD DE PRESTACIONS D'URGÈNCIA ESPECIAL PER A L'HABITATGE

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2015	626
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2015	1.112
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	611
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	887
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	519
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	811
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	323
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	622

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Enviar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el termini màxim d'una setmana els expedients amb procediment judicial per impagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries.	2016	90%	90%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2016	80%	80%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2016	70%	70%

Enviar a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el termini màxim d'una setmana els expedients amb procediment judicial per impagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries.	2017	90%	90%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2017	80%	80%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	70%	70%
Tramitar en el termini màxim d'un mes els expedients amb procediment judicial per impagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries	2018	100%	100%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2018	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	70%	70%
Tramitar en el termini màxim d'un mes els expedients amb procediment judicial per impagament de les rendes de lloguer o de les quotes d'amortització hipotecàries	2019		-%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%

MODALITAT 5: SOL·LICITUD DE SUBVENCIONS PER AL PAGAMENT DEL LLOGUER.

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2015	2.200
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2015	2.880
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	3.581
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	4.210
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	4.935
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	6.065
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	5.338
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	6.664

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2016	60%	60%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de	2016	100%	100%

petició.			
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2016	90%	90%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2017	50%	50%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2017	90%	90%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2017	80%	80%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2018	50%	50%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2018	60%	60%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2018	70%	70%
Tramitar els expedients presentats en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la data de presentació de les sol·licituds.	2019		-%
Enviar els expedients seleccionats per l'òrgan de control en el termini màxim d'1 setmana a comptar des de la data de petició.	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes.	2019		-%

SERVEI: BORSA D'HABITATGE DE LLOGUER DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de nous contractes signats, en l'any actual	2015	52
Nombre de contracte vigents	2015	662
Preu mig del lloguer mensual (en €/m ²)	2015	8,59
Nombre de nous contractes signats, en l'any actual	2016	42
Nombre de contracte vigents	2016	633
Preu mig del lloguer mensual (en €/m ²)	2016	8,64
Nombre de nous contractes signats, en l'any actual	2017	184
Nombre de contracte vigents	2017	767
Preu mig del lloguer mensual (en €/m ²)	2017	9,18
Nombre de nous contractes signats, en l'any actual	2018	191

Nombre de contracte vigents	2018	867
Preu mig del lloguer mensual (en €/m2)	2018	9,76

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10-15% respecte al preu del mercat.	2016	39%	260%
Incrementar un 30% els contractes de lloguer vigents dels pisos inscrits a la Borsa.	2017	21%	70%
Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10-15% respecte al preu del mercat.	2017	31%	207%
Incrementar un 30% els contractes de lloguer vigents dels pisos inscrits a la Borsa.	2018	13%	43%
Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10-15% respecte al preu del mercat.	2018	28%	187%
Incrementar un 20% els contractes de lloguer vigents dels pisos inscrits a la Borsa.	2019		-%
Mediació en la reducció del preu de lloguer en un 10% de l'índex Referència de lloguer de l'AHC	2019		-%
Donar resposta a les queixes, IRIS, consultes Síndic/a, presentades abans d'1 mes	2019		-%

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ D'HABITATGES A LA BORSA DE LLOGUER DE BARCELONA.

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre habitatges incorporats a la Borsa l'any en curs	2015	53
Nombre habitatges incorporats a la Borsa l'any en curs	2016	72
Nombre habitatges incorporats a la Borsa l'any en curs	2017	226
Nombre habitatges incorporats a la Borsa l'any en curs	2018	165

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Des que un habitatge està disponible (final d'obra), signar el contracte de lloguer en un màxim de 60 dies.	2017	30%	30%
Des que un habitatge està disponible, signar el contracte de lloguer en un màxim de 60 dies.	2018	64%	64%
Des que un habitatge està disponible, signar el contracte de lloguer en un màxim de 60 dies.	2019		-%

MODALITAT 2: INSCRIPCIÓ DE SOL·LICITANTS I CERCA DE PISOS DE LA BORSA D'HABITATGE

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds validades	2015	722
Nombre de sol·licituds validades	2016	754
Nombre de sol·licituds validades	2017	2.095
Nombre de sol·licituds validades	2018	2.352

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Des de la validació de la sol·licitud, comunicar l'estat de la sol·licitud en un màxim de 30 dies.	2016	80%	80%
Des de la validació de la sol·licitud, comunicar l'estat de la sol·licitud en un màxim de 30 dies, a través de mitjans electrònics.	2017	No disponible	-
Des de la validació de la sol·licitud, comunicar l'estat de la sol·licitud en un màxim de 30 dies, a través de mitjans electrònics.	2018	80%	80%
Des de la validació de la sol·licitud, comunicar l'estat de la sol·licitud en un màxim de 30 dies, a través de mitjans electrònics.	2019		-%

MODALITAT 3: SOL·LICITUD DE SUBVENCIÓ PER A LA INCLUSIÓ D'HABITATGES AL PROGRAMA DE LA BORSA D'HABITATGES DE LLOGUER DE LA CIUTAT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2016	30
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2016	37
Pressupost total de programes d'ajuts (en €)	2016	58.000,00
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2017	145
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2017	292
Pressupost total de programes d'ajuts (en €)	2017	275.400,00
Total de sol·licituds d'ajuts aprovades	2018	179
Total de sol·licituds d'ajuts presentades	2018	231
Pressupost total de programes d'ajuts (en €)	2018	295.500,00

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de	2016	90%	90%
---	------	-----	-----

finiment de la convocatòria			
Fer el pagament en el termini màxim d'1 mes a comptar des de la data de resolució de la sol·licitud	2016	90%	90%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació	2016	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes	2016	100%	100%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria	2017	50%	50%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent	2017	90%	90%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació	2017	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes	2017	100%	100%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria	2018	80%	80%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent	2018	100%	100%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació	2018	100%	100%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes	2018	100%	100%
Resoldre i tramitar les sol·licituds en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació o des de la data de finiment de la convocatòria	2019		-%
Fer el pagament de manera mensual al mes següent de la justificació, per part de l'entitat competent	2019		-%
Resoldre els recursos d'alçada interposats en el termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de presentació	2019		-%
Donar resposta a les queixes presentades abans d'1 mes	2019		-%

SERVEI: AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'EDIFICIS I HABITATGES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'expedients aprovats	2015	630
Nombre d'habitatges rehabilitats	2015	10.100
Subvenció concedida (en €)	2015	27.484.344,48
Pressupost d'obres (en €)	2015	58.616.649,07
Nombre d'expedients aprovats	2016	790
Nombre d'habitatges rehabilitats	2016	12.337

Subvenció concedida (en €)	2016	25.431.083,56
Pressupost d'obres (en €)	2016	72.004.836,68
Nombre d'expedients aprovats	2017	1.321
Nombre d'habitatges rehabilitats	2017	18.292
Subvenció concedida (en €)	2017	31.425.038,70
Pressupost d'obres (en €)	2017	91.300.406,06
Nombre d'expedients aprovats	2018	1.047
Nombre d'habitatges beneficiats	2018	14.217
Subvenció concedida (en €)	2018	32.338.956,81
Pressupost d'obres (en €)	2018	89.574.448,95

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2016	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta	2016	90%	90%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2017	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta	2017	90%	90%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2018	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta	2018	90%	90%
25% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat	2018	88%	88%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2019		-%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta	2019		-%
40% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat	2019		-%
50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat i obres iniciades	2019		-%

MODALITAT 1: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'ELEMENTS COMUNS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'expedients aprovats	2015	630
Nombre d'habitatges rehabilitats	2015	10.100
Nombre d'expedients aprovats	2016	790
Nombre d'habitatges rehabilitats	2016	12.337
Nombre d'expedients aprovats	2017	1.321
Nombre d'habitatges rehabilitats	2017	18.292
Nombre d'expedients aprovats	2018	878
Nombre d'habitatges rehabilitats	2018	13.627
Subvenció concedida (en €)	2018	23.980.751,54
Pressupost d'obres (en €)	2018	77.423.506,83

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2016	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2016	90%	90%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2017	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2017	90%	90%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2018	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2018	90%	90%
Emetre l'informe tècnic inicial i final en un termini de 30 dies des de la sol·licitud o la comunicació del final d'obres.	2019		-%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2019		

MODALITAT 2: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ D'INTERIOR D'HABITATGE

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'habitatges beneficiats de Borsa	2018	136
Subvenció concedida a habitatges de Borsa (en €)	2018	2.290.974,17
Pressupost d'obres d'habitatges de Borsa (en €)	2018	2.861.225,91

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2018	90%	90%
Pagament en 90 dies des de la finalització d'obres amb l'aportació de documentació correcta.	2019		-%

MODALITAT 3: CONVOCATÒRIA D'AJUTS A LA REHABILITACIÓ DE FINQUES D'ALTA COMPLEXITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds entrades	2018		33
Nombre d'habitatges beneficiats	2018		435
Subvenció concedida (en €)	2018		6.067.231,10 €
Pressupost d'obres (en €)	2018		9.289.716,21 €

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

25% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat	2018	88%	88%
40% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat	2019		-%
50% de finques d'habitatges vulnerables amb conveni d'obres signat i obres iniciades	2019		-%

SERVEI: SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ EN MATÈRIA D'HABITATGE. ASSESSORAMENT LEGAL I MEDIACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre total d'assessoraments en temes d'habitatge	2015		8.079
Nombre de sol·licituds de mediació (inclou situacions analitzades)	2015		485
Nombre de mediacions finalitzades	2015		281
Nombre de mediacions amb resolució favorable	2015		126
Assessoraments a propietaris	2015		1.311
Assessoraments a inquilins	2015		6.768
Nombre total d'assessoraments en temes d'habitatge	2016		9.766
Nombre de sol·licituds de mediació (inclou situacions analitzades)	2016		1.087
Nombre de mediacions finalitzades	2016		649
Nombre de mediacions amb resolució favorable	2016		282
Assessoraments a propietaris	2016		1.375

Assessoraments a inquilins	2016	8.391
Nombre total d'assessoraments en temes d'habitatge	2017	13.297
Nombre de mediacions finalitzades	2017	1.032
Nombre de mediacions amb resolució favorable	2017	369
Nombre de sol·licituds de mediació (inclou situacions analitzades)	2017	1.556
Assessoraments a propietaris	2017	1.922
Assessoraments a inquilins	2017	11.375
Nombre total d'assessoraments en temes d'habitatge	2018	12.512
Nombre de sol·licituds de mediació (inclou situacions analitzades)	2018	1.520
Nombre de mediacions finalitzades	2018	984
Nombre de mediacions amb resolució favorable	2018	359
Assessoraments a propietaris	2018	1.197
Assessoraments a inquilins	2018	11.315

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
---	--	--	--

Termini d'espera assessorament legal màxim de 15 dies	2016	70%	70%
Obtenir com a mínim un 60 % de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats	2016	43,45%	72%
Atendre cita prèvia en un termini màxim de 15 dies	2016	70%	70%
Termini d'espera assessorament legal màxim de 15 dies	2017	45%	45%
Obtenir com a mínim un 60 % de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats	2017	35,75%	60%
Atendre cita prèvia en un termini màxim de 15 dies	2017	45%	45%
Termini d'espera assessorament legal màxim de 30 dies	2018	70%	70%
Obtenir com a mínim un 60 % de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats	2018	36,48%	61%
Atendre cita prèvia en un termini màxim de 15 dies	2018	70%	70%
Termini d'espera assessorament legal màxim de 30 dies	2019		-%
Obtenir com a mínim un 60 % de mediacions favorables, respecte als expedients finalitzats	2019		-%
Atendre cita prèvia en un termini màxim de 15 dies	2019		-%