Servei d'Intermediació en l'Àmbit de l'Habitatge

Diputació de Girona

MEMÒRIA DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ EN L'ÀMBIT DE L'HABITATGE DE SALT

TAULA DE CONTINGUTS DE LA MEMÒRIA

1. Fitxa resum del Servei 1

2. Dades de prestació del Servei d'Intermediació en l'àmbit de l'habitatge 4

3. Dades quantitatives dels expedients tramitats al Servei d'Intermediació per a l'any 2018 5

3.1 Dades generals del Servei d'Intermediació 5

3.1.1 Dades generals gener 2018 - desembre 2018 segons tipus d'actuació 5

3.1.2 Dades generals gener 2018 - desembre 2018 segons tipus d'expedient 5

3.1.3 Estat dels expedients gener 2018 - desembre 2018 5

3.2 Dades sobre els expedients tramitats al període 6

3.2.1 Forma d'entrada dels casos 6

3.2.2 Perfil dels usuaris segons el municipi de procedència 6

3.2.3 Motiu de tancament de l'expedient 7

4. Dades qualitatives dels expedients tramitats al Servei d'Intermediació per a l'any 2018 8

5. Dades relatives a tasques de coordinació, assessoraments interns i formació en el marc del Servei d'Intermediació per a l'any 2018 9

6. Tasques de difusió del Servei **Error! No s'ha definit el marcador.0**

Elaboració de la memòria:

- Departament d'Habitatge de la Diputació de Girona
- Maria Soler de Morell i Serra – Advocada servei d'intermediació en l'àmbit de l'habitatge

Dades de la memòria:

- **Període de servei:** Gener de 2018 a desembre de 2018
- **Data de presentació**: Desembre de 2018

1. Fitxa resum del Servei

Punt de Servei	**Oficina Comarcal d'Habitatge de Salt**

Cobertura geogràfica	Comarca de Girona		
Municipis de cobertura:	Salt		
Inici d'activitat	1 de gener del 2018		
Dades lloc de realització del servei	**Adreça**	C/ Dr. Ferran, 7, baixos (17190) Salt	
	Població	Salt	
	Telèfon	972 402 276	
	Correu electrònic	habitatge@salt.cat	
	Horari d'atenció a la ciutadania	09:30hores a 13:00hores	
	Horari del mediador/a	Dilluns i dijous de 09:30 a 13:30hores	
Dades del personal del servei:			
Dades del personal d'atenció ciutadana	**Nom i cognoms**	**DNI**	**Correu electrònic**
	Montse Crous Santiago	40290775L	mcrous@salt.cat
Dades del personal de mediació	Maria Soler de Morell i Serra	43632200G	mediacio1.salt@ddgi.cat

	Xavier Huguet (de gener a maig 2018)		

2. Dades de prestació del Servei d'Intermediació en l'àmbit de l'habitatge

Agent	Tipus de prestació	Hores de dedicació
Mediador/a 1: Maria Soler de Morell i Serra	**Hores totals de mediació**	**73 dies = 292 hores**
	Hores d'entrevistes	219
	Hores de gestió	73
	Altres (no comptabilitzades com a mediació)	
Mediador/a 2: Xavier Huguet	**Hores totals de mediació**	**22 dies = 88 hores**
	Hores d'entrevistes	66
	Hores de gestió	22
	Altres (no comptabilitzades com a mediació)	
Atenció a la ciutadania	**Hores totals**	**40 hores setmanals**
	Hores d'atenció a la ciutadania	17 hores i mitja setmanals
	Hores de gestió	22 hores i mitja setmanals
	Altres	

3. Dades quantitatives dels expedients tramitats al Servei d'Intermediació per a l'any 2018

3.1 Dades generals del Servei d'Intermediació

3.1.1 Dades generals gener 2018 - desembre 2018 segons tipus d'actuació

	Intermediacions	Assessoraments	Altres	Total
Total d'expedients	108	58	0	166
Expedients Ofideute	10	0	0	10
Expedients locals	98	58	0	156

(INSERIR GRÀFIC DRIVE SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

3.1.2 Dades generals gener 2018 - desembre 2018 segons tipus d'expedient

	Total
Expedients Ofideute	10
Expedients Ofideute hipoteca	7
Expedients Ofideute consum	0
Expedients Ofideute lloguer	3
Expedients locals	156
Expedients locals hipoteca	26
Expedients locals lloguer *entitat bancaria**	22
Altres lloguer particular, ocupació irregular, etc)	*50*
Assessorament	*58*

**Redactat amb negreta aclariments i ampliacions*

3.1.3 Estat dels expedients gener 2018 - desembre 2018

	Oberts	Tancats	Total
Total d'expedients	54	112	166
	Oberts	**Tancats**	**Total**
Expedients Ofideute	7	3	10
Expedients Ofideute hipoteca	5	2	7
Expedients Ofideute consum	0	0	0
Expedients Ofideute lloguer	2	1	3

	Oberts	Tancats	Total
Expedients locals	47	109	156
Expedients locals hipoteca	16	10	26
Expedients locals lloguer entitat bancaria	4	18	22
Altres (lloguer particular, ocupació irregular, etc)	*27*	*23*	*50*
Assessorament	*0*	*58*	*58*

**Redactat amb negreta aclariments i ampliacions*

(INSERIR GRÀFIC SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

3.2 Dades sobre els expedients tramitats al (període)

3.2.1 Forma d'entrada dels casos

Forma d'entrada	Núm. casos	Percentatge (%)
Atenció a la ciutadania	86	51,80
Derivació CC Serveis bàsics	0	0
Derivació S. Socials	19	11,45
Derivació Càritas	0	0
Derivació altres	61	36,75
Total	**166**	**100%**

(INSERIR GRÀFIC DRIVE SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

3.2.2 Perfil dels usuaris segons el municipi de procedència

Municipi	Total
Salt	100%

(INSERIR GRÀFIC DRIVE SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

3.2.3 Motiu de tancament de l'expedient

a) Resum de tancament d'expedients

Categoria de tancament	Número de casos	Percentatge (%)
Intermediació exitosa	52	46,43%
Intermediació no exitosa	2	1,78%

Assessorament	58	51,79%
Canvi de procediment	0	0
Obert per error	0	0
Abandonament	0	0
Total d'expedients tancats	**112**	**100%**

(INSERIR GRÀFIC DRIVE SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

b) Detall de tancament d'expedients

Motiu de tancament	**Total expedients**	**Percentatge (%)**
I - Acceptat - Dació	0	0
I - Acceptat - Pacte	21	18,75%
I - Acceptat - Dació RDL	0	0
I - Acceptat - Reestructuració RDL	0	0
I - Acceptat - Ajuts	11	9,82%
I - Acceptat - Altres	20	17,86%
I - No acceptat - EEFF	2	1,78%
I - No acceptat - Usuari	0	0
I - No perfeccionat - embargaments	0	0
I - No perfeccionat	0	0
A - Assessorament	58	51,79%
A - Pacte privat	0	0
Canvi de procediment	0	0
Obert per error	0	0
No finalitzat – abandonament	0	0
Total expedients tancats	**112**	**100%**

***Les dades són en relació als expedients oberts a partir 1 de gener 2018 fins a desembre 2018. No s'han comptabilitzat aquells expedients oberts en anys anteriors.**

***Les dades s'han extret manualment de la base dades en format Excel propi de l'oficina de Salt. Precisament perquè no s'utilitza la base del drive, no s'insereixen gràfics estadístics. S'espera poder iniciar-se amb la base de dades del drive a l'inici del 2019.**

4. Dades qualitatives dels expedients tramitats al Servei d'Intermediació per a l'any 2018

El Servei d'intermediació de Salt atén a les persones empadronades a la població de Salt que es dirigeixen a l'oficina amb problemàtiques relatives al pagament de l'habitatge principal. S'ha de tenir en compte que el gran gruix dels usuaris que acudeixen a l'oficina de Salt es troben en una situació d'emergència habitacional, és a dir, amb dates de desallotjament pròximes o imminents (no és rar aquell usuari que acudeix a l'oficina amb carta de desnonament per a dos dies vista o incús l'endemà), sense capacitat econòmica suficient per a poder fer front al pagament d'un lloguer i sense cap tipus d'alternativa residencial, ni mesures de reallotjament adequades. Aquesta situació, i la manca d'ingressos, comporta que la única opció real que té l'usuari i la seva unitat familiar (no cal dir que l'impacte el pateix no només l'usuari sinó tota la unitat familiar, sovint composada per fills menors d'edat) sigui la ocupació irregular. Des de l'oficina s'intenta atendre la demanda no només dels ex-hipotecats o llogaters, sinó també d'aquest col·lectiu. I és que precisament el perfil d'usuari típic de l'oficina de Salt és l' ocupant irregular, que conformen el gran gruix d'usuaris de l'Oficina de Salt, essent molt menys significatius els casos relacionats amb impagament d'hipoteques i lloguers.

La major dificultat en els processos d'intermediació ve donada precisament pel perfil d'usuari de l'oficina de Salt exposat, que no té una alternativa habitacional i té una impossibilitat real de fer front al pagament de lloguer, i per tant els casos són de difícil solució. En termes generals, el municipi de Salt viu una situació d'emergència habitacional, i una greu problemàtica de desallotjament altament preocupant.

També lligat al perfil d'usuari ens trobem en dificultat en l'acompanyament afegides relacionades amb l'idioma, la cultura i l'educació, que fa que sigui difícil una comprensió total de les explicacions i alternatives reals, i dificulten el compliment per part de l'usuari en l'aportació de la documentació requerida i terminis atorgats.

Finalment, cal apuntar que l'existència a nivell intern de l'oficina de Salt d'un procediment local propi i molt consolidat de la mà de la tècnica d'Habitatge de l'oficina, inclús amb una base de dades pròpia diferent de la resta de serveis, i el perfil majoritari d'usuari, fa que hi hagi pocs expedients entrats a través d'Ofideute. El gran gruix d'expedients no s'entra perquè no és susceptible de ser-ne usuari: ocupacions irregulars. I el petit gruix que si es podria entrar a través d'Ofideute moltes vegades s'acaba optant per intermediar-lo a través d'àmbit local, en valorar-ho més convenientment així per vairs motius: per problemes a nivell informàtic que relantitzen i eternitzen qualsevol gestió a través de l'aplicatiu Habicat; per l'existència de contactes de les entitats bancaries a nivell local que permet dur a terme una intermediació amb resultats exitosos d'una manera més ràpida i àgil. Tot i així, i arrel de la última reunió realitzada amb Ofideute a les oficines de Salt, es va adquirir el compromís de cares 2019 d'intermediar a traves d'Ofideute tots aquells expedients susceptibles de ser-hi tractats.

5. Dades relatives a tasques de coordinació, assessoraments interns i formació en el marc del Servei d'Intermediació per a l'any 2018

5.1 Dades relatives al temps dedicat a: reunions, formació i assessoraments interns

	Formació (hores)	Reunions (hores)	Assessoraments interns (hores)	Total hores
Mediador/a 1	0	12	0	12
Mediador/a 2	0	0	0	0
Personal d'atenció a la ciutadania	0	0	0	0

(INSERIR GRÀFIC DRIVE SEGUIMENT - ESTADÍSTICA)

5.2 Aspectes qualitatius a tenir en compte i propostes de millora

A nivell de coordinació interna, la realitat de l'oficina de Salt, marcada per un excés generalitzat de feina de tots els treballadors i per una mobilitat i canvis constants de personal, i en concret de les companyes de l'OAC, fa que sigui molt difícil aconseguir un bon repartiment de les tasques.

Tot i així, s'han fet reunions internes i s'ha definit que les tasques consistents en agendar les hores de visites i escanejar documentació aportada per l'usuari es duen a terme per part del personal de l'OAC, intentant que des del personal de l'OAC es faci una bona feina de filtratge de les visites per evitar feina envà. A pesar de que a nivell personal tots els treballadors de l'OAC intenten fer el recolzament de les nostres tasques administratives, la realitat fa impossible que puguin dur sempre aquest suport de forma exitosa, pel que a la pràctica, el mediador de l'Oficina de Salt s'encarrega també de les taques administratives relacionades amb Ofideute i l'aplicatiu Habicat que aquesta funció pugui ocasionar.

A pesar que hi ha una bona i freqüent comunicació amb servei socials, es valoraria convenientment que tinguessin un coneixement real de fins on podem actuar i quins són els nostres límits , per evitar situacions on ens venen usuaris derivats i els hi han dit que des d'habitatge pararem el desnonament, quan la realitat en moltes ocasions no ho permet. Això en part, ve provocat o agreujat per la també mobilitat de personal dels Serveis Socials de Salt.

Un bon coneixement de la feina que es fa pel servei d'intermediació i més recolzament administratiu, milloraria la tasca que s'ofereix des del servei.

En relació a la formació que s'ofereix, no s'ajusta al perfil de l'usuari de l'oficina de Salt, atès que com ja hem mencionat, es tracta majoritàriament d'ocupacions irregulars de nouvinguts; pel que els continguts impartits en les formacions no s'ajusten al perfil d'usuari de Salt.

6. Tasques de difusió del Servei

L'oficina d'Habitatge de Salt és un servei altament conegut per a la població de Salt, municipi on existeix un clar efecte boca-orella, i és que una part prou significativa dels usuaris venen per la informació que li ha donat directament un amic, conegut, familiar o veí.

L'altra bloc significatiu d'usuaris ve derivat d'altres administracions i organismes públics, sobretot Serveis Socials.

A nivell d'Administració s'ha realitzat la difusió a través d'un tríptic informatiu i de la pagina web. Si bé, pel perfil actual de l'usuari de Salt, sembla que la difusió del servei a través de xarxes socials no seria efectiu. Ara bé, també es possible que la difusió per aquest mitjà provoqués l'entrada al servei d' nou perfil d'usuari, més adaptat i amb un altra tipus de problemàtica d'allotjament.