



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

Las Administraciones Públicas deben estar a la altura de las expectativas de la ciudadanía, por esta razón la calidad debe orientar la gestión y la prestación de los servicios públicos, lo que implica una mejora continua de los mismos y, sobre todo, un diálogo permanente entre expectativas y prestaciones. En este entorno, las Cartas de Servicios constituyen quizás el instrumento más adecuado para dar respuesta a los servicios públicos.

Mediante las Cartas de Servicios, el Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante, **expresa el compromiso que adquiere con la ciudadanía.**

En el Patronato Municipal de la Vivienda, nuestro compromiso nace de la identificación de las necesidades y expectativas de las personas usuarias de los servicios que prestamos, y la medición de su grado de cumplimiento nos permite acercarnos a los niveles de calidad que nos demandan.

Este documento expresa la voluntad del equipo de personas que trabajan en el Patronato Municipal de la vivienda, que quiere ofrecer servicios a la ciudadanía basados en la transparencia, eficiencia y calidad.

Carlos de Juan Carrillo

Presidente del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

1. Misión del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante.

El Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante, es un organismo autónomo local del Ayuntamiento de Alicante, que promueve, adjudica y gestiona vivienda social con el fin de satisfacer la necesidad de vivienda digna y adecuada para la ciudadanía de Alicante, en régimen de arrendamiento, y en especial para colectivos con mayores dificultades para acceder a una vivienda en el mercado libre debido a su situación social o económica.

Su actividad se concreta en:

- Adjudicación de viviendas en alquiler a las personas empadronadas en el término municipal de Alicante, y que no disponen de vivienda en propiedad.
- Promoción activa de nuevo parque de vivienda protegida. Esta actividad comprende la promoción y construcción de nuevas viviendas, la adquisición de viviendas construidas, y la rehabilitación de viviendas para su puesta a disposición de la ciudadanía.
- Administración y gestión en alquiler de las viviendas, locales y plazas de aparcamiento que integran el parque inmobiliario, mantenimiento y rehabilitación del mismo. Los ingresos obtenidos por la explotación en alquiler son revertidos en la promoción del nuevo parque de vivienda protegida.

2. ¿Qué servicios ofrecemos?

1. Información y orientación sobre los diferentes aspectos relacionados con el acceso a una vivienda en alquiler, así como sus condiciones de uso y arrendamiento del parque de viviendas sociales municipales. Igualmente se informa sobre los locales comerciales y plazas de aparcamiento en alquiler.
2. Adjudicación y entrega de vivienda, locales y plazas de aparcamiento. Se adjudica vivienda social municipal a través de los diferentes programas de alquiler, que son arrendamiento general, arrendamiento en el casco antiguo, arrendamiento intergeneracional y arrendamiento de viviendas para universitarios. En el caso de los locales y plazas de aparcamiento la adjudicación se realiza mediante la adjudicación directa.



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

3. Gestión del arrendamiento.

- Mantenimiento de los inmuebles a través de la resolución de incidencias, arreglo de averías y puesta a punto de las instalaciones generales de los mismos.
- Cambio de vivienda a los inquilinos e inquilinas, orientado a solucionar situaciones sobrevenidas que afectan a la accesibilidad a la vivienda, al aumento de la unidad familiar, o desajuste económico para afrontar el pago de la renta mensual.
- Gestión de la convivencia vecinal, para prevenir, mantener y fomentar las buenas prácticas de convivencia en las comunidades y edificios del Patronato de la Vivienda.
- Control de irregularidades, para asegurar el cumplimiento de las condiciones que dan derecho a disfrutar de la vivienda, local y plazas de aparcamiento.
- Participación en comunidades de propietarios, mediante la gestión de incidencias en la comunidad y control económico de las cuentas comunitarias.
- Atención en caso de dificultades del pago de la renta de viviendas municipales, para favorecer la normalización de la situación o derivación a servicios sociales municipales y ayudas públicas.
- Asesoramiento en situaciones de sobreendeudamiento, que puedan derivar en la pérdida de la vivienda, mediante el estudio personalizado y orientación u oferta de alternativas de solución o derivación que favorezcan la conservación de la vivienda.

4. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios.

Las personas usuarias de los servicios prestado por el Patronato de la Vivienda tienen derecho a:

- Atención respetuosa y personalizada sobre las consultas que desee realizar a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica, postal y telemática.
- Solicitar información sobre el estado de solicitud o expediente en cualquier momento del proceso de tramitación.
- El perfecto estado de uso de la vivienda o local en el momento de su adjudicación.
- Disponer de información actualizada y completa sobre las actuaciones del Patronato de la Vivienda a través de su página web.



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

5. Deberes.

- Adoptar una actitud respetuosa hacia las personas y las instalaciones del Patronato de la Vivienda destinadas a ofrecer el servicio, y así como hacia la vecindad.
- Facilitar con veracidad, exactitud y vigencia los datos de carácter personal que se le soliciten.
- Cumplir las condiciones pactadas en el contrato de arrendamiento.
- Utilizar la vivienda adjudicada como residencia habitual y permanente.
- Comunicar de inmediato al Patronato Municipal de la vivienda cualquier avería u obra de mejora a realizar en la vivienda, así como cualquier posible cambio que afecte a las condiciones del contrato.
- Cumplir la guía práctica de derechos y obligaciones, y el manual de uso y mantenimiento de la vivienda que le han sido entregados, respetando también los elementos comunes del inmueble y las normas de convivencia de la comunidad.

6. Normativa reguladora.

- Estatutos del Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 49/60, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal.
- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 68/2023, de 12 de mayo del Consell por el que se aprueba el reglamento de vivienda de protección pública, y régimen jurídico de patrimonio público de vivienda y suelo de la Generalitat.
- Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda.
- Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Bueno Gobierno de la Comunitat Valenciana.

7. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

Si por causas propias o ajenas al ser vicio no se cumplen los compromisos de la carta, el Patronato Municipal de la vivienda trabajará para subsanar esta situación y porque las personas usuarias del servicio no se vean perjudicadas de manera que el servicio retorne a la actividad, si éste fuese suspendido, o la normalidad, si fuera afectado.



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

Formas de participación de las personas usuarias:

Las personas usuarias del Patronato de la vivienda de Alicante pueden colaborar en el proceso de la mejora continua de la Carta de Servicios mediante:

- Su participación mediante las encuestas de satisfacción.
- A través del correo: patronato.vivienda@alicante.es

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

- A través del servicio de atención telefónica: 010
- Presencialmente con cita previa en las Oficinas de atención Ciudadana, con modelo de instancia general al Patronato de la Vivienda.
- Otras formas de presentación complementaria que se contemplen y que se anuncien previamente.

El Patronato de la Vivienda de Alicante, dará respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, comprometiéndose a resolver el 85 % de ellas en un plazo máximo de 15 días, no superando nunca el mes para el resto.

8. ¿A qué nos comprometemos?

Información y orientación:

- Ofrecer un servicio de atención personalizado, respetuoso, igualitario y amable.
Indicador nº 1: La valoración mínima de respuestas en la pregunta nº 4, “¿Cómo valoraría la atención y el buen trato recibido?” del cuestionario Anexo nº 1 de la encuesta de satisfacción sobre “Servicios de Información” sea al menos de 4 sobre 5, etiquetado como “Buena atención y trato”.
- Facilidad para contactar con el servicio.
Indicador nº2: El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº 5, “¿Cómo valoraría la facilidad para contactar con el servicio a través de sus canales de comunicación?” del cuestionario Anexo nº1 de la encuesta de satisfacción sobre “Servicios de Información”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetada como “Fácil”.
- Contestar el 85% de las solicitudes de información sobre vivienda recibidas por correo electrónico o por escrito en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en el resto.
Indicador nº 3: Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

Adjudicación y entrega de vivienda, local y plaza de aparcamiento:

- A la pregunta, ¿le resultó fácil el trámite de alquiler?, en la firma de contrato de arrendamiento.

Indicador nº4: El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº 2, “¿Le resultó fácil el trámite de alquiler?” del cuestionario Anexo nº2 de la encuesta de satisfacción sobre “Adjudicación y Arrendamiento”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetada como “Fácil”.

- A la firma del contrato de arrendamiento, facilitar a la persona arrendataria una guía documental que incorpore toda la documentación para disfrutar de su vivienda (garantías, manual de uso y mantenimiento de la vivienda, contacto en caso de incidencias, etc...)

Indicador nº 5: El porcentaje mínimo de respuestas cuya valoración mínima en la pregunta nº4, “¿Está satisfecho con la documentación anexa recibida durante el proceso de adjudicación y firma del contrato de arrendamiento?” del cuestionario Anexo de la encuesta de satisfacción “Adjudicación y Arrendamiento”, sea al menos del 75%, de la valoración mínima etiquetado como “Satisfecho”.

- Entregar las viviendas adjudicados en condiciones de normas uso/conservación conforme a la oferta previa recibida.

Indicador nº 6: La valoración mínima de respuestas en la pregunta nº1, “Respecto a la vivienda que le ha sido entregada, ¿considera que es conforme a la oferta previa recibida?” del cuestionario Anexo nº3 de la encuesta de satisfacción sobre “Entrega de Viviendas” sea al menos de 4 sobre 5, etiquetado como “De acuerdo”.

Gestión de arrendamiento:

- Atender el 100% de las incidencias que se consideran obras y reparaciones necesarias que afectan al estado de la vivienda en función de la gravedad de estas.

Indicador nº 7: Atender el 100% de las incidencias que se consideran obras y reparaciones necesarias que afectan al estado de la vivienda en función de la gravedad de estas.

- Urgentes: 24 horas.
- Ordinarias: 5 días

- Atender el 90% de las incidencias derivadas de la convivencia que puedan existir entre vecinos y vecinas en los que es parte una persona inquilina del Patronato de la Vivienda.

Indicador nº 8: Porcentaje de atención incidencias en 48 horas.



CARTAS DE SERVICIO

Patronato Municipal de la Vivienda de Alicante

- Contestar el 85 % de las solicitudes de cambio de vivienda en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en resto.

Indicador nº 9: Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

- Contestar el 85 % de las solicitudes de subrogación en un plazo máximo de 15 días, no superando el mes en resto.

Indicador nº 10: Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.

- Atender todos los casos de dificultades para el pago de la renta de forma personalizadas y orientarle y ofrecerle alternativas de solución o derivación a otros recursos y ayudas públicas.

Indicador nº 11: Porcentaje de casos atendidos.