

CARTA DE SERVEIS
OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment	9
6. Canals de participació	9
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	9
8. Normativa	10
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	10
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	10

1. Identificació

Nom del servei	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Drets Socials, Gent Gran, Salut i Consum
Equip responsable	Carme Palma Moreno, cap del Servei salut pública i atenció al consumidor Nicolasa Villena Córdoba, directora de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
Adreça	Pl. de la Vila, 1
Telèfon	Telèfon cita prèvia 934 624 090 Informació tràmits: dimarts, dimecres i dijous de 13 a 14 hores telèfon 934 624 000 extensió 3078
Web / adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/omic@gramenet.cat

2. Missió i valors

La missió és garantir el nivell de protecció de les persones consumidores sota els principis de consum responsable i tenint en compte la informació coma un dret tot garantint l'accessibilitat al servei.

Els valors propugnats són la vocació de servei públic i l'orientació a les persones.

Oferim una gestió personalitzada amb l'objectiu de prestar una atenció satisfactòria i eficaç.

El treball en equip i amb la participació d'entitats defensores dels drets de les persones consumidores garanteix la millor resolució dels problemes de consum.

3. Serveis

3.1 Atenció presencial

Atenció individualitzada i especialitzada.

Destinatari/àries: Tota la població de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar l'accés: Directament a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), al telèfon de cita prèvia 934 624 090 o per correu: omic@gramenet.cat

3.2 Consultes en línia

Destinatari/àries: Tota la població de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar l'accés: Donem resposta a les consultes de consum a través de l'adreça electrònica omic@gramenet.cat o omplint el formulari de consultes a la pàgina web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>

3.3 Gestió de queixes, reclamacions i denúncies

Destinatari/àries: Tota la població de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar l'accés: Es poden presentar les reclamacions, queixes i denúncies directament a l'OIAC i a la consulta a l'OMIC amb cita prèvia i amb l'imprès de reclamació degudament emplenat, adjuntant la documentació necessària. L'imprès de reclamació està disponible a la pàgina web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>

3.4 Mediació presencial de consum

Realitzem mediacions presencials entre les empreses o establiments comercials de Santa Coloma de Gramenet. Es caracteritza per la intervenció d'una tercera persona imparcial i experta, que té com a objectiu ajudar a les parts a facilitar l'obtenció d'un acord satisfactori. La mediació es caracteritza per ser voluntària, això vol dir que les parts són lliures d'acollir-se a la mediació i també de desistir-ne en qualsevol moment. Ara bé, és molt recomanable assistir-hi, ja que d'aquesta manera es demostra la professionalitat i la serietat en l'atenció i, a més, es pot aconseguir un acord per resoldre el conflicte que sempre beneficiarà a les dues parts.

Si hi ha acord, es recollirà en un document que firmaran totes les parts intervinents amb el compromís de donar-ne compliment.

Per contra, si les parts no troben cap solució i no es posen d'acord, la mediació finalitza i se signa un document conforme s'ha intentat la mediació però no s'ha arribat a cap acord. En

aquest cas, la part que vulgui continuar la reclamació ho haurà de fer per la via de l'arbitratge de consum o la via judicial.

Destinatari/àries:	Les persones que hagin tramitat la seva queixa/reclamació i que siguin susceptibles de resoldre el seu conflicte amb empreses i/o establiments de la ciutat. Els comerciants de Santa Coloma de Gramenet que no hagin trobat una solució a un conflicte amb un client.
Com sol·licitar l'accés:	Per correu: omic@gramenet.cat Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707 Presencialment a les oficines de l'OIAC

3.5 Educació i foment dels drets dels consumidors

Cada curs s'ofereix un programa d'educació en consum responsable i amb criteris de sostenibilitat a tots els centres d'educació secundària de la ciutat. Igualment, s'actualitza la informació disponible al web municipal adaptant la informació en funció dels temes de més interès, es fan edicions de materials adaptats a la millor comprensió dels temes de consum. També es fan intervencions informatives a grups de població en general i especialment a la població de gent gran.

Destinatari/àries:	Població en general i especialment gent gran i població jove dels centres d'educació secundària de la ciutat.
Com sol·licitar l'accés:	Per correu: omic@gramenet.cat Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707 Presencialment a les oficines de l'OIAC

3.6 Col·laboració amb el sector comercial i amb les entitats

En relació amb els establiments de la ciutat s'ofereix assessorament i formació quant a la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials. Igualment, poden acollir-se a la mediació de consum.

En relació amb les entitats de la ciutat també oferim assessorament i formació específica en relació amb els drets de les persones consumidores.

Destinatari/àries:	Titulars d'establiments de la ciutat Entitats de la ciutat
Com sol·licitar l'accés:	Per correu: omic@gramenet.cat , Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707 o presencialment a les oficines de l'OIAC

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	12,91 dies	10 dies	*	*
2	Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	17,77 dies	23 dies ⁽¹⁾	*	*
3	Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	50 dies	48 dies	*	
4	Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	75% centres	100% centres	*	*
5	Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	87% de resposta	87% de resposta	*	*
6	Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	11 notícies	6 notícies	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

8.1 Legislació catalana

- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).

8.2 Legislació estatal

- Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors/es i usuaris/àries i altres lleis complementàries (versió consolidada).
- Drets dels ciutadans i ciutadanes.
- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.
- Dret a una informació clara, accessible i veraç.
- Dret a disposar de l'espai d'atenció adequat per a garantir confidencialitat.
- Dret a fer seguiment de la vostra reclamació/queixa.
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades d'educació en consum responsable als centres d'educació secundària de la ciutat.

9.2. Responsabilitats

- Respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions.
- Presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa/reclamació.
- Participar en la millora del servei mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Salut Pública i Atenció al Consumidor serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019



2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**