



42. OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

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.	13	10	10	*
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.	18	23 ⁽¹⁾	No avaluat ⁽²⁾	*
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	48	No avaluat ⁽²⁾	
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%	100%	100%	*
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%	87%	80%	*
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	6	6	*

 Complert  Incomplert  No avaluat

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



En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Durant l'any 2018 hem ampliat l'atenció horari de l'OMIC a tres tardes a la setmana atesa la demanda. El cúmul de demandes i queixes i la manca d'informatització dels expedients fa que cada vegada sigui més difícil i complexa la gestió administrativa.	0	Millora del procediment administratiu amb la informatització d'una part de d'aquest procediment. Encara que no és suficient ens ajudarà a complir els nostres objectius.	Gener 2019
(2)	Dificultats informàtiques a l'hora d'obtenir la informació en el moment de fer aquesta avaluació.	0		