

## 41. OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

### Compromisos vigents durant l'any 2020

| Compromisos de qualitat |   | Resultats* |                   |                           |                           |
|-------------------------|---|------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|
|                         |   | 2017       | 2018              | 2019                      | 2020                      |
| 1                       | <b>Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>  | 13         | 10                | 10                        | No avaluat <sup>(3)</sup> |
| 2                       | <b>Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>   | 18         | 23 <sup>(1)</sup> | No avaluat <sup>(2)</sup> | No avaluat <sup>(3)</sup> |
| 3                       | <b>Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>  | 50         | 48                | No avaluat <sup>(2)</sup> | No avaluat <sup>(3)</sup> |
| 4                       | <b>Oferir activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul> | 75%        | 100%              | 100%                      | No avaluat <sup>(3)</sup> |
| 5                       | <b>Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                    | 87%        | 87%               | 80%                       | No avaluat <sup>(3)</sup> |
| 6                       | <b>Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>                                       | 11         | 6                 | 6                         | No avaluat <sup>(3)</sup> |

Complert
  Incomplert
  No avaluat

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

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.

|     | <b>Causas de l'incompliment</b>   | <b>Queixes</b> | <b>Accions de millora</b>  | <b>Data</b> |
|-----|---|----------------|--|-------------|
| (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              |  |             |
| (3) | En el moment de tancar aquest informe no ha estat possible disposar d'aquestes dades.   |                |  |             |