

# 42 OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)

## LLEGENDA

### GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

- Complert
- Incomplert
- No avaluat

### DATES SIGNIFICATIVES EN SESSIONS DEL PLE

- Ⓛ Incorporació compromís
- Ⓜ Modificació compromís
- Ⓡ Retirada compromís

### LÍNIES DE MILLORA

- 1 Temps de prestació
- 2 Quantitat de serveis
- 3 Qualitat dels serveis
- 4 Activitats, plans i projectes
- 5 Informació pública
- 6 Valoració usuaris/àries

## DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei adreçat a totes les persones consumidores del municipi, que ofereix les següents prestacions:

- Atenció presencial i en línia
- Informació i foment dels drets de les persones consumidores
- Gestió de reclamacions, queixes i denúncies sobre consum
- Assessorament a l'hora de comprar un producte o servei
- Mediació entre persones consumidores, empreses i comerços
- Col·laboració amb el sector comercial i les entitats ciutadanes

## COMPLIMENT DE COMPROMISOS

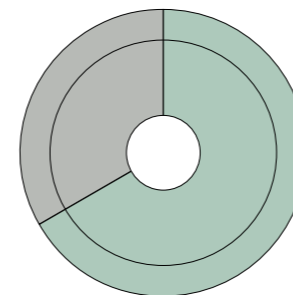
Compromisos de qualitat	Resultats		
	2017	2018	2019
1 Atendre totes les demandes amb cita prèvia en un temps màxim de 14 dies. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Ⓛ 28/11/2016	13	10	10
2 Obrir els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Ⓛ 28/11/2016	18	23	No avaluat
3 Tancar els expedients de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 6 mesos. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Ⓛ 28/11/2016	50	48	No avaluat
4 Ofereix activitats educatives i aconseguir que com a mínim el 50% dels centres d'educació secundària treballin temes de consum responsable. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">4</span> Ⓛ 28/11/2016	75%	100%	100%
5 Donar resposta al 80% de les consultes formalitzades per correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Ⓛ 28/11/2016	87%	87%	80%
6 Divulgar com a mínim 6 notícies sobre temes de consum al full informatiu i altres mitjans de comunicació local. <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">5</span> Ⓛ 28/11/2016	11	6	6

## DADES 2019

### GRAU DE COMPLIMENT DE COMPROMISOS

TOTAL COMPROMISOS: 6

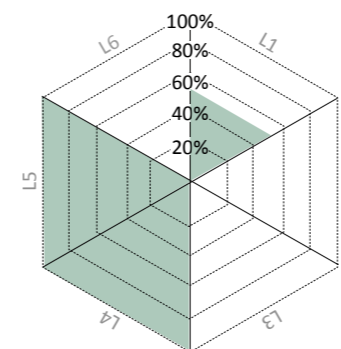
- 4 complerts
- 0 incomplerts
- 2 no avaluats



# 67%

DE COMPLIMENT

### COMPROMISOS I COMPLIMENT PER LÍNIA



Compromisos L Compliment

4 L1 50%

0 L2 -

0 L3 -

1 L4 100%

1 L5 100%

0 L6 -

