

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE L' OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ DE CONSUM (OMIC)

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC) és un servei gratuït adreçat a totes les persones del municipi que actuen com a persones consumidores de béns i serveis, informant sobre els seus drets i deures, donant assessorament per a resoldre problemes en la compra de productes o contractació de serveis, i tramitant reclamacions, queixes i denúncies.

Són persones consumidores les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. En queden excloses les persones físiques o jurídiques que actuen en l'àmbit propi d'una activitat empresarial o professional, excepte les microempreses (menys de 10 treballadors i volum de negoci inferior a 2 milions d'euros), les quals podran presentar reclamacions corresponents a serveis bàsics i/o de tracte continuat.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea de Serveis Centrals

Servei d'Atenció a la Ciutadania

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom	Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)
Adreça	C. Narcís Menard, 13-17 (davant edifici de l'Ajuntament)
Horari	De dilluns a dijous de 9 a 14 h, dimecres de 16 a 18.30 h, vigílies de festius de 9 a 14 h i divendres tancat.
Telèfon/Fax	Tel: 93 5887032 Fax: 93 5884526
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciutadania/oficina-municipal-de-consum omic@ajrubi.cat

Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Serveis Centrals
--	--------------------------

4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

L'Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC) facilita l'accés de la ciutadania a la informació i tramitació del servei en relació a la protecció de les persones consumidores sota els principis del consum responsable.

Ofereix una gestió personalitzada amb l'objectiu de prestar una atenció satisfactòria i eficaç amb vocació de servei públic, i l'orientació a les persones.

5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Atenció personalitzada	Informació i assessorament a la ciutadania sobre Consum
Consultes telemàtiques	https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Reques/InetReqPublic.aspx?qs=8rH62eAXeBepcv58SDSlcgli2xykwjl6ZNUGsibwtA8%3d
Gestió de queixes, reclamacions i denúncies	Tramitació de les queixes, reclamacions i denúncies de Consum amb l'imprès de reclamació degudament emplenat i adjuntant la documentació necessària. L'imprès es pot descarregar a: https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/atencio-a-la-ciutadania/oficina-municipal-de-consum
Campanyes	Campanyes informatives sobre Consum per als comerços de la ciutat, per tal de garantir el compliment de la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials.
Educació i foment dels drets dels consumidors	Activitats educatives en Consum responsable en centres escolars, per a col·lectius específics (gent gran, persones amb diversitat funcional, etc) i per a la ciutadania en general
Altres activitats	Activitats d'assessorament per a col·lectius municipals (Policia Local, etc.)

6.- NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Marc legal

Legislació catalana

- Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.
(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=666472&action=fitxa)
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada)
(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=543841&language=ca_ES)

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)
(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=555971&language=ca_ES&textWords=Reial+decret+legislatiu+1%2F2007&mode=single)

b) Condicions d'accés

Per poder accedir al servei és condició imprescindible estar empadronat a Rubí.

- Pel que fa a l'atenció presencial, cal adreçar-se a l'Oficina OAC-Centre i agafar número de torn per a Consum.
- Pel que fa a les consultes telemàtiques és necessari disposar d'adreça de correu electrònic per poder donar resposta a les consultes realitzades a través de l'adreça electrònica omic@ajrubi.cat o a través de la Carpeta Ciutadana omplint el formulari de consultes a la pàgina web: <https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?qs=8rH62eAXeBepcv58SDSIcgli2xykwjl6ZNUGsibwtA8%3d>

c) Drets i deures dels usuaris/es

Drets

- Dret a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores.
- L'OMIC proporcionarà informació clara, accessible i veraç
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit
- Dret a fer seguiment de la vostra reclamació/queixa
- Dret a tenir la informació respecte de les accions programades d'educació en consum responsable

- Fer aportacions i suggeriments, o presentar una queixa i reclamació sobre el servei rebut.

Deures

- 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
- Tractar amb respecte i consideració el personal que presta servei a l'OMIC.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

Tots els serveis són gratuïts.

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

L'Ajuntament promou la col·laboració i la participació ciutadana en la millora dels serveis a través de:

- Estudi de satisfacció ciutadana i coneixement de la ciutat de Rubí (any 2016, 2017 i 2018)
(<https://transparencia.rubi.cat/transparencia/altres-inf-estadistica-i-geografica-procediments-administratius/estudi-anual-de-satisfaccio-ciutadana>)
No hi ha pregunta directa sobre l'OMIC, però sí dues en referència a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), on està inclosa.
 - Percentatge de coneixement de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania OAC
 - Valoració del servei.

Plataforma de participació de Rubí. <https://participa.rubi.cat/?locale=ca>

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.
<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

- **Presencial**

Presentació a través d'instància general.

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini de 20 dies i tancament d'expedient en un màxim de 6 mesos	Temps per a l'obertura d'expedient. Temps per al tancament d'expedient.	Obertura expedient \leq 20 dies Tancament expedient \leq 6 mesos
2.- Donar resposta a les consultes formalitzades per correu electrònic de manera àgil i eficaç, en un temps màxim de 6 dies laborables	% de respostes en el termini establert	\geq 80%
3.- Oferir activitats d'educació responsable i amb criteris de sostenibilitat als centres educatius de primària i secundària	Nombre de participants	\geq 125

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la Cap de Servei del Servei d'Atenció a la Ciutadania.