



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Carta de serveis Oficina Municipal d'Informació al Consumidor



OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR
ATENCIÓ A LA CIUTADANIA, ADMINISTRACIÓ DIGITAL I QUALITAT DE SERVEIS
AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

Versió 1.0 - Febrer 2021

Definició del servei	
Nom del servei	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Descripció	<p>L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor ofereix informació i assessorament personalitzat sobre els drets de les persones consumidores.</p> <p>Som un equip de professionals que treballem en la defensa del consumidor i promovem actuacions de difusió, sensibilització i inspecció en matèria de consum.</p>
Persones destinatàries	Ciutadania en la seva condició d'usuaris o consumidors
Línies de servei	<ul style="list-style-type: none"> • Informem i assessorem als ciutadans de Mollet del Vallès en matèria de consum. • Gestionem la mediació entre els establiments i comerços i la persona consumidora. • Orientem a les persones consumidores en la gestió de les reclamacions i denúncies • Donem trasllat als organismes competents de les denúncies, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge. • Realitzem activitats de difusió informativa sobre drets de les persones consumidores. • Organitzem activitats educatives, de sensibilització i promoció dels drets dels consumidors i del consum responsable. • Fem inspeccions periòdiques als establiments i comerços de la ciutat per tal d'assessorar i promoure un millor compliment de la normativa en matèria de consum.
Cost per a l'usuari	El servei de l'OMIC és gratuït.
Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment: Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès</p> <p>Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 13 hores, amb cita prèvia excepte en períodes d'estiu, Nadal o Setmana Santa on l'horari es pot veure modificat.</p> <p>Telefònicament: 93 571 95 00 (ext. 9828)</p> <p>Correu electrònic: omic@molletvalles.cat</p> <p>Telemàticament: https://seuelectronica.molletvalles.cat</p>
Equip tècnic	Responsable de l'OMIC Cap de servei d'Atenció a la Ciutadania, Administració Digital i Qualitat de Serveis
Unitat responsable	Informació i Atenció Ciutadana
Regidoria responsable	Regidoria de Consum

Drets i deures de les persones usuàries

Teniu dret a:

1. Ser atès dins l'horari d'atenció i rebre un tracte personalitzat, comprensiu i amable.
2. Conèixer la identitat del personal de l'OMIC responsable de la tramitació de les consultes i reclamacions formulades.
3. Obtenir informacions clares, certes i completes relatives a l'exercici dels drets com a persona consumidora.
4. Ser assessorat amb imparcialitat, neutralitat i confidencialitat sobre les actuacions relacionades amb conflictes o reclamacions als establiments i comerços.
5. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
6. Conèixer l'estat de tramitació dels expedients de reclamació o denúncia.
7. Gaudir d'unes bones condicions de comoditat i confort a l'espai d'atenció de l'OMIC.
8. Presentar queixes i suggeriments relatives al servei de l'OMIC, ja sigui presencialment, telemàticament o per qualsevol altre mitjà habilitat.
9. Ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei ofert per l'OMIC.

Heu de complir amb el deure de:

1. Facilitar les dades, documents i informacions necessàries per a la correcta gestió de l'atenció d'acord amb el principi de bona fe i transparència.
2. Respectar els horaris del servei, així com de les cites prèvies que es puguin fixar per a l'assessorament, resolució o mediació dels assumptes que corresponguin.
3. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis de l'OMIC i mantenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries.
4. Respectar l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
5. Mantenir una actitud de respecte i predisposició a l'acord en els casos de mediació.
6. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa i s'acorda.
7. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
8. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la tramitació d'un procediment de reclamació o denúncia.
9. Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació de l'OMIC.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

L'OMIC posa a disposició de les persones usuàries un sistema de valoració presencial de la satisfacció amb l'atenció rebuda.

2. Formulació de suggeriments i queixes.

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès, en l'horari establert de l'OMIC.

Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

Correu electrònic

omic@molletvalles.cat

Compromisos de qualitat	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.2. Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.3. Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.4. Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies hàbils.5. Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.6. Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.7. Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals de comunicació disponibles.
Avaluació del grau de compliment	Anualment, l'OMIC de l'Ajuntament de Mollet del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat
Vigència i revisió de la Carta	Aquesta Carta ha estat aprovada en la resolució del regidor delegat de Qualitat de Serveis de data 25 de febrer de 2021 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. Edició: febrer de 2021.

Compromisos de qualitat

Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Versió 1.0
Febrer 2021

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.
	4. Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.
	5. Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies.
	6. Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.
	7. Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.
Qualitat	8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals disponibles.

Indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuàries sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OMIC
Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Núm. de dies de trasllat de reclamacions i denúncies a altres administracions.
Donar resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat en un termini màxim de 7 dies.	Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.
Tramitar les reclamacions i queixes als establiments i comerços en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Núm. de dies de comunicació de les reclamacions i queixes als establiments i comerços.
Garantir un mínim anual de 8 accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.	Núm. d'accions de divulgació realitzades.
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'OMIC en els diferents canals disponibles.	Núm. d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	3
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, absències del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (de caràcter formatiu o les relacionades amb les competències d'atenció i les millores en la prestació del servei, etc.)</p>

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OMIC

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OMIC.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat de l'OMIC no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=<50%
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit es durà a terme un estudi específic per tal d'identificar quines disconformitat es produeixen en l'espai i la seva comoditat d'acord amb l'opinió de les persones usuàries.</p> <p>En funció del resultat d'aquesta anàlisi s'aplicaran les mesures adients (insonorització de l'espai, canvi de mobiliari, disposició de les taules, etc.)</p>

Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data per la qual s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol} \cdot \text{licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	< 10 dies
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'assignació de cita per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat.</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nou horari, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)</p>

Dies de trasllat de les reclamacions i denúncies a altres administracions

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en donar trasllat de les reclamacions i denúncies que hagin de derivar-se a altres administracions.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jesús Valbuena - Jaume Mampel
Valor esperat	<10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió de les queixes i suggeriments.

Dies de trasllat de les reclamacions i denúncies a altres administracions

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en donar trasllat de les reclamacions i denúncies que hagin de derivar-se a altres administracions.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jesús Valbuena - Jaume Mampel
Valor esperat	<10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió de les queixes i suggeriments.

Núm. dies de resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic de l'OMIC.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps mig de resposta a les consultes d'informació adreçades a la bústia omic@molletvalles.cat</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la petició i l'enviament de la resposta.</p>
Font	Excel de seguiment de sol·licituds d'informació (bústia correu OMIC).
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ peticions}} * 100$
Periodicitat	Annual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	<7
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzarà de forma precisa l'evolució del temps mig per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.).</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida com ara la millora dels processos interns de treball de l'OMIC.</p>

Dies de trasllat de les reclamacions i queixes a establiments i comerços

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en donar trasllat de les reclamacions i queixes que hagin de derivar-se a establiments i comerços.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la reclamació o queixa formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i reclamacions}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	<10
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es revisaran les possibles causes i es reformularà el procediment per tal d'assolir una major celeritat..

Núm. d'accions de divulgació realitzades.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'accions de caràcter divulgatiu en mitjans de comunicació, xarxes socials, tallers o xerrades formatives en matèria de consum.
Font	Registre d'accions – Indicador dels Cercles Comparatius
Fórmula de càlcul	Núm. d'accions de divulgació
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=>8
Valor real	--
Mesures correctores	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa, el nombre d'accions dutes a terme o cancel·lades i motius.</p> <p>Un cop identificats els motius es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades (disseny de campanyes específiques de difusió, presència a les xarxes socials).</p>

Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció informació a les persones consumidores.
Font	Excel de no conformitats
Fórmula de càlcul	\sum incidències rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Jesús Valbuena
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	0
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que algun ciutadà comuniqui a l'OMIC una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des de la mateixa OMIC es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la queixa. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per esmenar l'incompliment.