	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 1/6

1. Dades de caràcter general i legal 2

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.
- 1.5. Accés al sistema de queixes i suggeriments.
- 1.6. Drets i deures dels usuaris dels serveis.

2. Compromisos de qualitat 4


- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei 6

4. Dades de caràcter complementari 6

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

Elaborat per:		Revisat per:		Aprobat per:	
OMIC		Transparència		Resolució de l'alcaldia	
Data: 12/2022		Data: 01/2023		Data: 02/2023	
Versió:	Data:	Modificacions introduïdes			
01	02/2023				

	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 2/6

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

L'Oficina Municipal d'Atenció a les persones Consumidores (OMIC) neix posar a disposició de la ciutadania del municipi una oficina que tingui com objectiu informar, orientar i ajudar al consumidors/es i usuaris/àries en matèria de consum.

1.2 Descripció del servei

L'OMIC ofereix informació, ajuda i orientació a les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets vers qualsevol empresa del territori espanyol.

Per a la consecució d'aquests objectius, treballa en 5 línies de servei: informació sobre consum, registre i tramitació de reclamacions, mediació en els conflictes que puguin sorgir i col·laboració amb el sistema arbitral de consum de la Generalitat.


1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

La ciutadania pot col·laborar en la millora del servei de l'OMIC a través dels següents mitjans:

- Presencialment, amb cita prèvia, a l'edifici de l'Ajuntament situat a l'av. Burgos s/n. Podeu demanar cita prèvia a (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/citaprevia>)
- Electrònicament, al correu electrònic badia.omic@badiadelvalles.net
- Telefònicament, al número 937 182 216.
- A la seu electrònica municipal, a través del tràmit específic que trobareu al següent enllaç: (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/catalog/tw/14b606f2-2085-4506-a4d9-2ca15ef09b94>)

El termini de resposta d'una queixa, suggeriment o reclamació sobre el funcionament de l'OMIC son 10 dies hàbils.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 3/6

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

Podeu realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta son 10 dies `hàbils.

1.6 Drets i deures de les persones usuàries del servei

1.6.1 Drets

- 1 . Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
2. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
3. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
4. Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.

	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 4/6

5. Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
6. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
7. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
8. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
9. Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
10. Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

1.3.2 Deures


1. Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
2. Respectar els horaris de servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
3. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
4. Respectar l'ordre d'atenció.
5. Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
6. Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
7. Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Les persones que necessitin sol·licitar els serveis de l'OMIC ho poden fer presencialment, a l'Edifici de l'Ajuntament (amb cita prèvia) o a través de la seu electrònic, mitjançant el tràmit "Demandar hora amb consum" que apareix al catàleg de tràmits,

	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 5/6

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació son: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic

Presencial: Ajuntament de Badia del Vallès (Adreça: Av. Burgos s/n), en horari de dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Telefònic: 937 182 216

Correu electrònic : badia.omic@badiadelvalles.net


Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>

Web: <http://www.badiadelvalles.cat/area.php?id=17>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda per part del personal de l'OMIC siguin igual o superiors a 7 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana de l'atenció personalitzada.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la competència professional del personal de l'OMIC siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	Indicador 1: valoració mitjana de la competència professional.
Garantir que les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la qualitat de la informació rebuda a l'OMIC siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts	Indicador 1: valoració mitjana de la qualitat de la informació rebuda.

	Carta de serveis	Codi:
	Carta de serveis de l'Oficina Municipal d'atenció a les persones consumidores (OMIC)	Versió: 01
		Data: 13/02/2022
		Pàgina: 6/6

Oferir una cita prèvia per a ser atès/a pel personal de l'OMIC en un màxim de 3 dies hàbils des de la sol·licitud.	Indicador 1: es durà a terme, a través d'eines internes, el registre de sol·licituds.
Derivar el 100€ de les peticions adreçades a la Junta d'arbitratge de Catalunya en un termini màxim de 15 dies hàbils.	Indicador 1: es durà a terme, a través del gestor d'expedients, el registre de derivacions.
Resoldre el 100% de les reclamacions de l'OMIC en un termini màxim de 4 mesos des de la petició de la mediació.	Indicador 1: es durà a terme, a través del gestor d'expedients, el registre de sol·licituds.

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera anual al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com de l'OMIC.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea d'Alcaldia/Presidència

Servei: OMIC

Responsable: Jose Manuel Roque Damota

Adreça: Av. Burgos s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 937 182 216

Bústia de correu: badia.omic@badiadelvalles.net