

Dades identificatives i finalitat de l'organització

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Palma, adscrita a l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de Palma, és responsable del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal.

La missió principal de l'OMIC és fomentar la mediació per aconseguir el major nombre d'acords possible i el coneixement dels seus drets entre els consumidors, millorar la resposta davant les necessitats del servei i promoure la presentació de les queixes i les reclamacions via telemàtica i informàtica, i formar el personal de l'OMIC per a millorar el servei prestat als ciutadans.

L'objectiu de l'OMIC és aconseguir una millora contínua del servei ofert al consumidor:

- Duent a terme una gestió àgil del procés mediador reduint al màxim el temps de tramitació de les denúncies, les reclamacions i les queixes.
- Fomentant la mediació de consum com a forma de resolució extrajudicial dels conflictes entre els consumidors o els usuaris i els empresaris, amb l'objectiu d' aconseguir el major nombre de resolucions de les reclamacions.
- Facilitant la informació i la presentació de denúncies, queixes i reclamacions amb la utilització de les noves tecnologies.
- Fomentant la informació de qualitat i l'educació dels consumidors a través de la formació contínua del membres de l'organització i la realització d'activitats formatives de consum dirigides als consumidors.

Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de contestació

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal.
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
- el web de l'Ajuntament de Palma
- el Registre municipal

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

Presentació de l'Ajuntament

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Palma té com a missió principal protegir i defensar els drets en matèria de consum dels consumidors residents a Palma, tramitar les queixes, les denúncies i les reclamacions que es presenten en matèria de consum i mitjançar en els conflictes entre consumidors i empresaris.

En aquest sentit, són consumidors i usuaris subjectes a l'OMIC les persones físiques o jurídiques que actuen en un àmbit aliè a una activitat professional o empresarial i que adquireixen béns o serveis com a consumidors finals.

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, en implantació des del 2010, és, per tant, definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'OMIC per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats.

Informació de contacte

- **Horari atenció al públic:** 8.30 a 14 h de dilluns a divendres.
- **Adreça:** plaça de l'Olivar, 4, baixos.
- **Transport públic:** autobús (línies 1, 3, 5, 7, 8, 10, 19, 16), parades de la plaça d'Espanya, i metro (plaça Espanya)
- **Telèfon:** 971 712748 / 971 724650
- **Fax:** 971 720270
- **Adreça electrònica:** omic@palma.cat
- **Web:** www.omic.palma.cat / www.palma.cat



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor OMIC



Relació dels serveis prestats

El principals serveis prestats per l'OMIC són:

- Informar, formar i orientar els consumidors i els usuaris: De l'exercici adequat dels seus drets davant l'OMIC, presencialment, telefònicament i per via telemàtica. Sobre el sistema arbitral de consum com a via voluntària i alternativa a la via judicial. De les funcions d'altres organismes d'interès, de les seves adreces i telèfons.
- Rebre, registrar i tramitar denúncies, queixes i reclamacions dels consumidors i usuaris.
- Mitjançar per a intentar resoldre conflictes en matèria de consum en el cas d'haver interposat una reclamació.
- Publicar material i informació d'interès i posar-lo a disposició de l'usuari presencialment i al web de l'OMIC.

Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquest la carta, té a la seva disposició les formes d'interposar una queixa o fer suggeriment, tal com recull al document matriu publicat al web.

Formes de participació de l'usuari en el procés d'elaboració i avaluació de la carta

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- Contestant l'enquesta de satisfacció.
- Formulant-hi suggeriments a través de qualsevol dels canals prevists, directament a les oficines de l'OMIC, per via telemàtica mitjançant el web de l'OMIC o de l'Ajuntament de Palma, o a qualsevol dels seus registres.

COMPROMISOS DE QUALITAT

1. El **nivell de satisfacció quant a l'atenció presencial** a l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei.
2. El **nivell de satisfacció quant a la capacitat** de les persones de l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei.
3. El **nivell de satisfacció quant a la documentació facilitada** per l'OMIC serà igual o superior a 8 per a un 80% de les persones usuàries del servei.
4. L'OMIC oferirà la formació suficient i necessària per a garantir la competència de les persones que presten el servei, la qual serà almenys de 10 hores de reciclatge anual.
5. L'OMIC oferirà xerrades informatives (un mínim de 30 hores anuals) a la ciutadania en matèria de consum.
6. S'ha de **respondre** a les **consultes** realitzades per **correu electrònic/web** en un termini de **2 dies laborables** en el 90% de les demandes.
7. El **temps d'espera** dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts.
8. **Les queixes i les reclamacions s'han d'enviar a l'empresa** que n'és objecte en un **termini inferior a 10 dies laborables** en el 90% dels casos.
9. Les **denúncies** s'han de **derivar a l'organisme competent** en un **termini inferior a 10 dies laborables** en el 90% dels casos.
10. La **informació** en matèria de consum **del web** s'ha d'actualitzar cada mes.
11. Les **fitxes d'informació al públic** estaran **actualitzades**. Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.
12. El 100% de les **queixes** relatives als serveis prestats per l'OMIC es respondran en un **termini màxim de 15 dies laborables**.

Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats del seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.