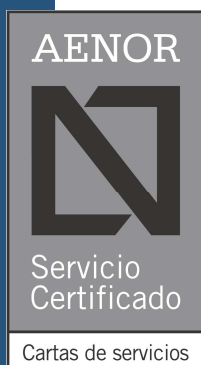


CARTA DE COMPROMISOS DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR OMIC



Agost 2018



Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	6
4. Formes de participació	7
5. Drets i deures dels usuaris i usuàries	8
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	9
7. Compromisos de qualitat i indicadors	10
8. Periodicitat d'informació pública del seguiment	12
9. Mesures d'esmena o compensació	13
10. Data de vigència i actualització de la Carta	14
11. Normativa relacionada	15
12. Informació de caràcter complementari	16

1. Introducció

L'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Palma** té com a missió principal **informar els consumidors i usuaris, residents a Palma, en matèria de consum** sobre els seus drets i com exercir-los de forma responsable i mitjançar, com a forma de resolució extrajudicial dels conflictes, entre els consumidors i els 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 comercial, empresarial, professional o un ofici, quan adquireixen béns o contracten serveis, i les associacions sense ànim de lucre.

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 gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, implantada 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.

2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

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 consultar als webs municipals compromisos.palma.cat i www.omic.palma.cat.

L'OMIC es configura com un servei de formació, informació i orientació als consumidors i usuaris, i de mediació en matèria de consum. Aquesta tasca es fa mitjançant diversos canals: presencial, telefònic, telemàtic, correu postal i fax.

MISSION DE L'OMIC

La missió principal de l'OMIC és **fomentar la mediació per a 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.

VISIÓ DE L'OMIC

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 possible 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 mitjançant la formació continua del membres de l'organització i la realització d'activitats formatives de consum dirigides als consumidors mateixos.**

En aquest sentit, són **VALORS** de l'OMIC la voluntat de servei, la professionalitat, la millora contínua, el treball en equip, la confiança, l'eficàcia i l'eficiència.

3. Relació de serveis prestats

El principals **serveis** prestats per l'OMIC són:

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

4. Formes de participació

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.

5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Drets:

- Acudir a l'OMIC sense haver de demanar cita prèvia.
- Demanar informació de consum presencialment, telefònicament i per via telemàtica.
- Presentar queixes, denúncies i reclamacions presencialment i per via telemàtica.
- Demanar la realització de mediacions.
- Ser atès amb respecte.

Deures

- Presentar la documentació requerida que justifiqui la seva reclamació.
- Emplenar el formulari de reclamacions correctament.
- Ser respectuós amb el personal de l'OMIC i la resta dels usuaris.

6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

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: queixes.palma.cat
- el Registre Municipal

Encara que el servei prestat per l'OMIC 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 (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), 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.

7. Compromisos de qualitat i indicadors

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
1. 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. El 20% restant ho avaluarà almenys amb un 5.	1.1 Índex de satisfacció expressat en percentatge en relació amb la capacitat de les persones del servei (preguntes 3 i 4 de l'enquesta).
	1.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a les preguntes relacionades amb l'atenció presencial.
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. El 20% restant ho avaluarà almenys amb un 5.	2.1 Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei.
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la capacitat de les persones.
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. El 20% restant ho avaluarà almenys amb un 5.	3.1 Índex de satisfacció en relació amb la utilitat de la documentació facilitada.
	3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la documentació facilitada per l'OMIC.
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.	4.1 Nombre d'hores anuals oferides a les persones del servei.
	4.2 Percentatge de persones que realitzen la formació en relació amb el total de les persones que presten el servei.
5. L'OMIC oferirà xerrades informatives (un mínim de 30 hores anuals) a la ciutadania en matèria de consum.	5.1 Nombre d'hores anuals oferides.
	5.2 Nombre de persones assistents a les xerrades informatives

COMPROMISOS DE QUALITAT	INDICADORS
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 i en menys de 7 dies laborables al 10% restant.	6. Temps de resposta als correus electrònics que demanen informació.
7. El temps d'espera dels usuaris no ha de superar en un 90% els 10 minuts i en el 10% restant no superarà els 20 minuts.	7. Índex de percepció dels usuaris del temps d'espera.
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 i 20 al 10% restant.	8. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la queixa i la seva data de registre de sortida cap a l'empresa.
9. Les denúncies s'han de derivar a l'organisme competent en un termini inferior a 10 dies laborables en el 90% dels casos i 20 al 10% restant.	9. Temps transcorregut entre la data de registre d'entrada de la denúncia i la seva data de registre de sortida cap a l'organisme competent.
10. La informació en matèria de consum del web s'ha d'actualitzar cada mes.	10. Nombre d'actualitzacions del web per mes.
11. Les fitxes d'informació al públic estaran actualitzades . Es revisarà com a mínim una fitxa al mes.	11. Nombre de fitxes revisades 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 .	12.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.
	12.2 Nombre de queixes.

8. 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.

9. 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 suggeriment, com es recull l'apartat 6 d'aquest document.

10. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta té un termini de vigència de dos anys comptats des de la data d'aprovació. No obstant això, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, es modifiquen els processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen compromisos adquirits es revisarà i actualitzarà encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

11. Normativa relacionada

Normativa general:

- Constitució espanyola de 1978 (article 51)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern
- Llei 7/1985 de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local
- Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears
- Art. 14.5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 5 de març de 2011)
- Art. 117 de la Llei 20/2015, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 8 de març de 2012)

Normativa específica:

Al web de l'OMIC:

www.omic.palma.cat

12. Informació de caràcter complementari

Horari d'atenció al públic: 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres

Adreça: plaça de l'Olivar, 4, bxs.

Telèfon: 971 712748 / 971 724650

Fax: 971 720270

A/e: omic@palma.cat

Web: www.omic.palma.cat

Mitjans de transport públic per a arribar-hi: autobús (línies 1, 3, 5, 7, 8, 10, 19, 16), parades de la plaça d'Espanya, i metro (plaça d'Espanya).

Mapa:



APROVAT	
Data	Agost 2018
Nom/càrrec	Alfredo Reyes Cap del Departament de Sanitat i Consum
Signatura	