



CARTA DE SERVEIS

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.

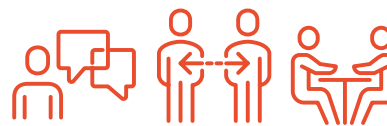
Són persones consumidores les persones físiques o jurídiques que actuen en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional. En queden excloses les persones físiques o jurídiques que actuen en l'àmbit propi d'una activitat empresarial o professional, excepte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



Ajuntament
de Rubí

CARTA DE SERVEIS

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

Àrea de Serveis Centrals

> Servei d'Atenció a la Ciutadania

> Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)

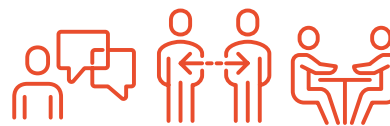


3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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. (*) Cal consultar els horaris definitius al web
Telèfon/Fax	Tel: 93 588 70 32 Fax: 93 588 45 26
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/aten-cio-a-la-ciutadania/oficina-municipal-de-consum oac@ajrubi.cat omic@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Serveis Centrals

CARTA DE SERVEIS

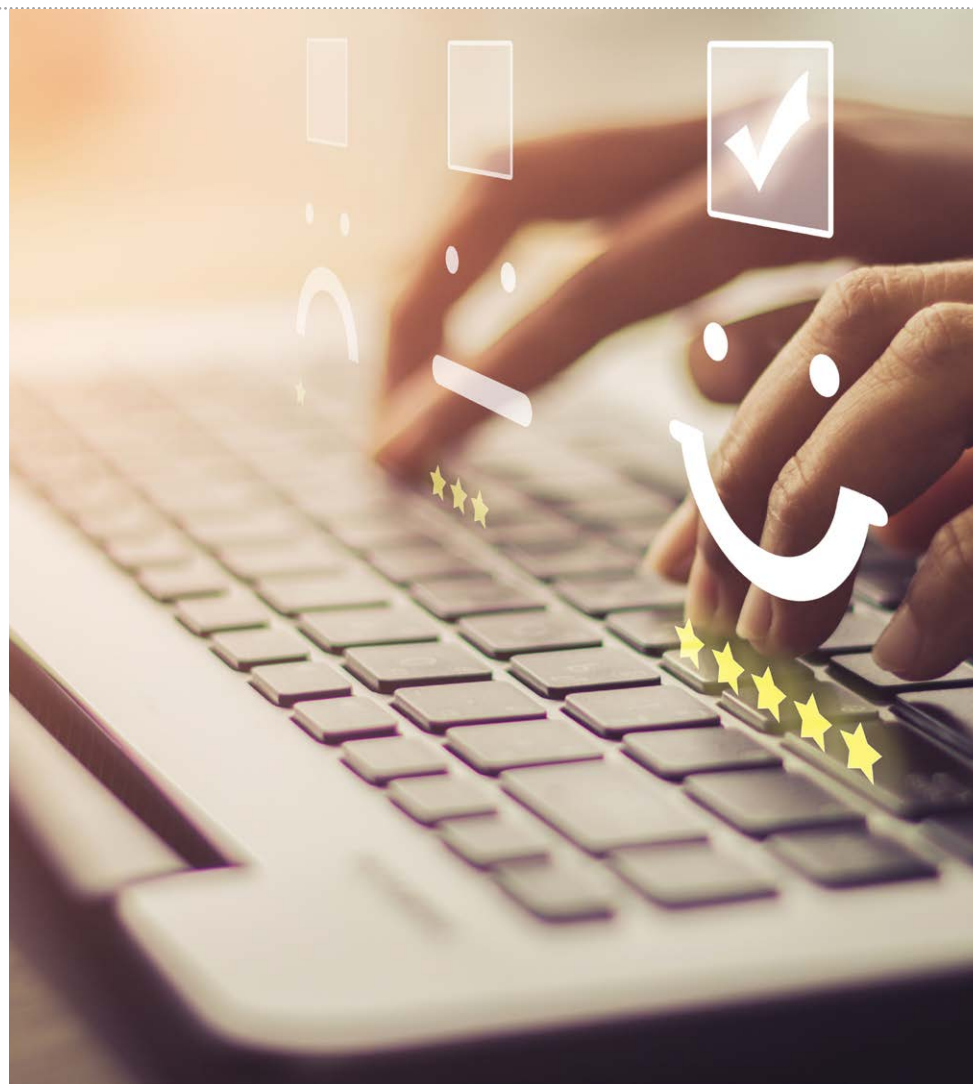
Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)

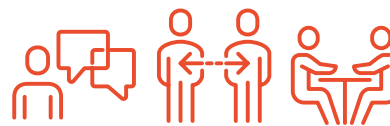


4.OBJECTIUS DEL SERVEI

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

1. Atenció personalitzada

Informació i assessorament a la ciutadania sobre Consum

2. Consultes telemàtiques

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Car-peta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?qs=8r-H62eAXeBepcv58SDSIcgli2xykwjl6ZNUGsibwtA8%3d>

3. 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>

4. Campanyes

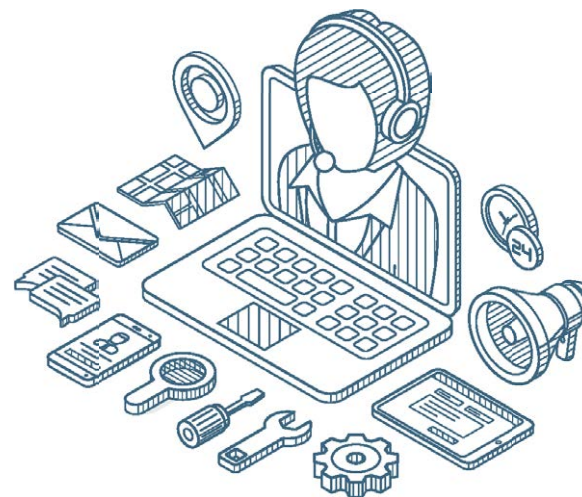
Campanyes informatives sobre Consum per als comerços de la ciutat, per tal de garantir el compliment de la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials

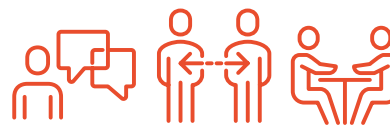
5. Educació i foment dels drets dels consumidors

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

6. 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
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada)

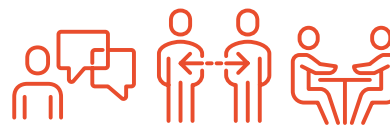
Legislació estatal

- 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)



CARTA DE SERVEIS

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)

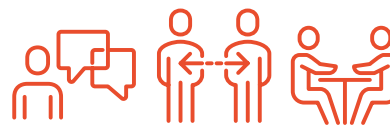


b) Condicions d'accés

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

- Pel que fa a l'atenció presencial, cal sol·licitar cita prèvia
- 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=8rH62eAXeBepcv58SDSlcgli2xykwjl6ZNUGsibwtA8%3d>





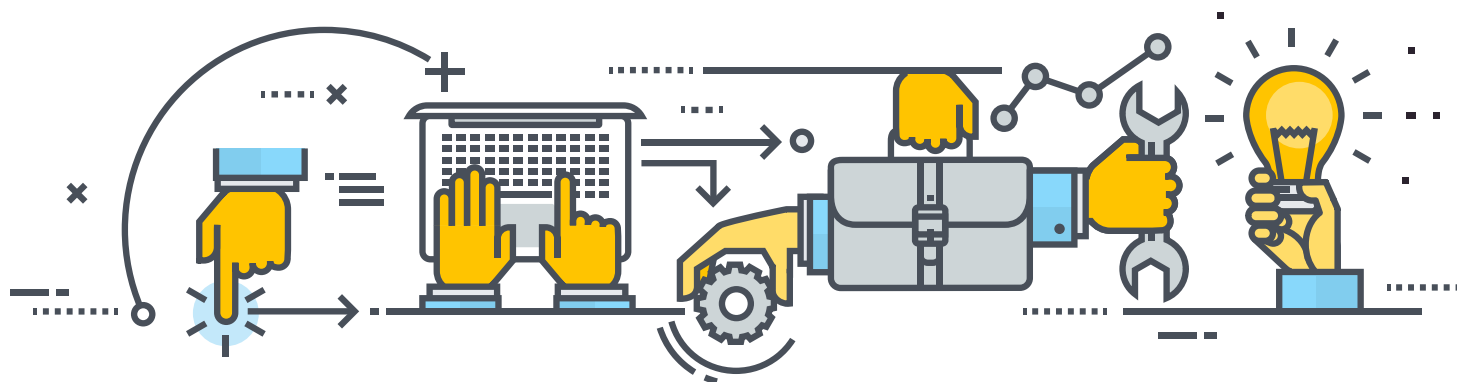
c) Drets i deures dels usuaris/es

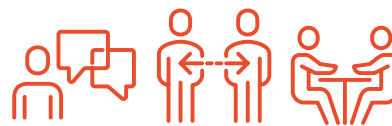
Drets

- L'OMIC proporcionarà informació clara, accessible i veraç a la protecció dels vostres interessos com a persones consumidores
- Disposar de les condicions adequades de seguretat i comoditat que són necessàries per a la consulta o tràmit
- Fer seguiment de la vostra reclamació/queixa
- 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

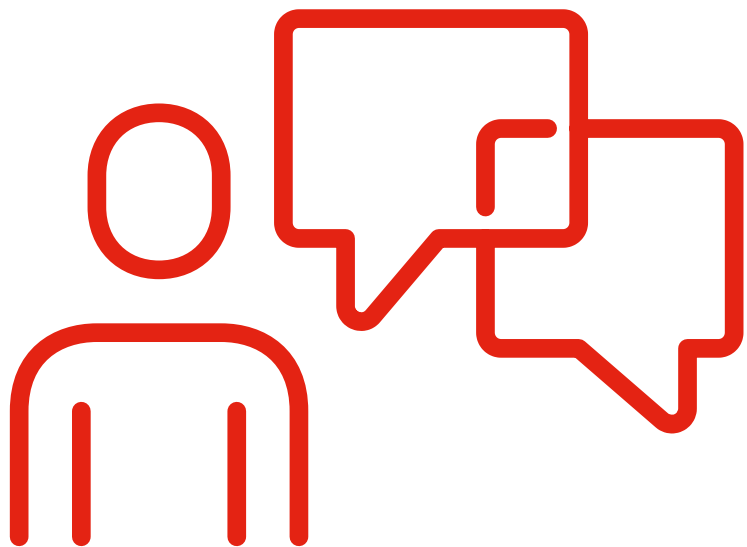
- Respectar els procediments per a la gestió de les queixes, reclamacions i mediacions
- Presentar els requeriments documentals necessaris per a la gestió de la queixa/reclamació
- Tractar amb respecte i consideració el personal que presta servei a l'OMIC
- Fer un ús correcte de les instal·lacions

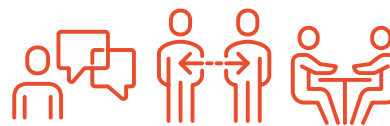




7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

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)

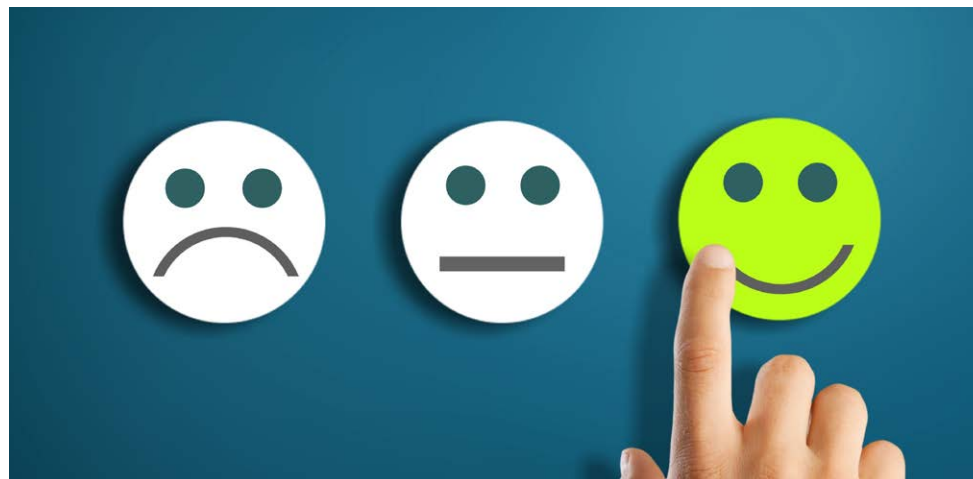
No hi ha pregunta directa sobre l'OMIC, però si dues en referència a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), on està inclosa.

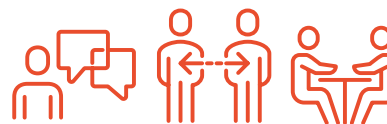
- Percentatge de coneixement de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania OAC
- Valoració del servei

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

a) 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
- Presencial: Presentació a través d'instància general





9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

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 ≤ 20 dies Tancament expedient ≤ 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	≥80%
3. Oferir activitats d'educació responsable i amb criteris de sostenibilitat als centres educatius de primària i secundària	Nombre de participants	≥125

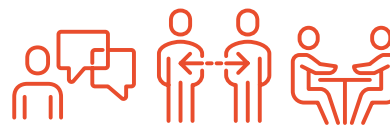
Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.



CARTA DE SERVEIS

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)



10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Oficina Municipal d'Informació de Consum (OMIC)

Adreça: C. Narcís Menard 13- 17

Codi postal i localitat: 08191 – Rubí

Adreça electrònica: omic@ajrubi.cat / Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: 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
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

