

OFICINA
MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR
(OMIC)

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



L'Oficina d'Informació al Consumidor

Servei gratuït adreçat a totes les persones consumidores del municipi.

- Informa sobre els drets com a persones consumidores.
- Gestiona les reclamacions, queixes i denúncies sobre consum.
- Assessora per resoldre els problemes en comprar un producte o servei.

Contacte

- ? Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- 📍 Pl. de la Vila, 1. 08921.
- ☎ 934 624 000 extensió 3078
- 🌐 <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>
- @ omic@gramenet.cat

Horari

- Per informació telefònica de tràmits:
 - Dimarts, dimecres i dijous de 13 a 14 hores, telèfon 934 624 000 ext3 3078.
- Per assessorament presencial, cal demanar cita prèvia al 934624090
 - Tècnic: Dimarts, dimecres i dijous de 9:30 a 12:30 hores
 - Jurídic: Divendres de 9:30 a 12.45 hores

Missió

Protegir els drets dels consumidors i consumidores en col·laboració amb altres entitats públiques i privades d'aquest sector, facilitar informació bàsica i de qualitat, i promocionar els principis de consum responsable.



L'oficina



Informació sobre l'OMIC

Què ofereix?

• Atenció presencial i individualitzada a les nostres oficines

Destinatari/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- A l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), amb cita prèvia, trucant al 93 462 40 90.
- Per correu electrònic: omic@gramenet.cat

• Gestió de queixes, reclamacions i denúncies relatives al consum

Destinatari/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- A les oficines de l'OIAC o de l'OMIC, trucant al 93 462 40 90.
- Cal demanar cita prèvia, i portar:
 - L'imprès de reclamació emplenat. Es pot descarregar: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>
 - La documentació necessària.

• Consultes en línia

Pots enviar-nos la teva consulta per internet.

Destinatari/àries:

- Ciutadania.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu electrònic: omic@gramenet.cat
- Per formulari: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/>

• Educació i foment dels drets dels/les consumidors/es

S'ofereix:

- Programa d'educació en consum responsable i sostenible a tots els centres d'educació secundària de la ciutat
- Informació actualitzada al web municipal adaptada als temes de més interès
- Xerrades i conferències a la població en general i en especial a la població de gent gran

Destinatari/àries:

- Població jove dels centres d'educació secundària i població en general.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines d'OMIC

• Mediació presencial de consum

Mediació entre un/a client/a i una empresa o establiment comercial de Santa Coloma de Gramenet.

Una tercera persona experta i imparcial ajudarà les dues parts a obtenir un acord.

La mediació és voluntària. Cap de les parts està obligada a utilitzar aquest servei, o se'n pots desdir en qualsevol moment. Però és molt recomanable assistir-hi: demostra professionalitat i serietat en l'atenció al client.

Destinatari/s/àries:

- Les persones que hagin tramitat una queixa/reclamació a l'OMIC.
- Els i les comerciants de Santa Coloma de Gramenet que no hagin trobat una solució a un conflicte amb un/a client/a.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines d'OMIC

• Col·laboració amb el sector comercial i amb les entitats

Assessorar i formar:

- Establiments: sobre la normativa de consum.
- Entitats: sobre els drets de les persones consumidores.

Destinatari/s/àries:

- Titulars d'establiments de la ciutat.
- Entitats de la ciutat.

Com sol·licitar el servei?

- Per correu: omic@gramenet.cat
- Per telèfon: 934 624 000 extensió 2707
- De forma presencial a les oficines de l'OMIC

Compromisos de qualitat

Compromisos mínims:

- Atendre totes les demandes amb cita prèvia a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor, en menys de 14 dies.
- Obrir expedient de queixa, reclamació i/o denúncia en un termini màxim de 20 dies i tancar-lo en un màxim de 6 mesos.
- Oferir activitats educatives de consum responsable i sostenible als centres educatius de secundària. Aconseguir que els centres treballin temes de consum responsable. Com a mínim, a la meitat dels centres.
- Respondre les consultes de correu electrònic en un temps màxim de 6 dies laborables, com a mínim, en el 80% dels casos.
- Difondre un mínim de 6 notícies l'any sobre consum en el Full Informatiu i altres mitjans de comunicació local.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
 - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà
Plaça de la Vila.
Us recomanem demanar cita prèvia:
 - Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/>

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.
Trobareu les versions complertes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>