



## PROPOSTA RESOLUCIÓ

### Identificació de l'expedient

**Expedient:** 1222-1017/2021

**Assumpte:** Publicar el projecte normatiu corresponent a la Carta de Serveis de Consum

### Antecedents de fet

1. Vist que per la millora de la transparència dels serveis que s'ofereixen a la ciutadania l'elaboració de la carta de serveis és un element clau per donar a conèixer els serveis municipals de l'Ajuntament.
2. Que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals com a instruments de millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. (*L'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics*)
3. Que un d'aquests serveis públics municipals adreçats a tota la població són els serveis de Consum i és considera necessari definir l'abast dels serveis, els drets i deures de les persones usuàries i els compromisos del servei que estan definits des de criteris de qualitat, entre d'altres aspectes que regula la Carta de Serveis.
4. Que l'Administració pública, en aplicació del principi de transparència, ha de fer pública la informació relativa al catàleg dels serveis prestats, les cartes de serveis existents i la informació sobre els resultats de les avaluacions de qualitat i de la incidència social de les polítiques públiques
5. Que les Cartes de Serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa als seus usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la seva prestació, així com dels drets dels usuaris en relació a aquests serveis.
6. Que les Cartes de Serveis representen el compromís públic de l'organització de desenvolupar les seves funcions sota criteris de qualitat i millora contínua, ja que:
  - Promou les relacions amb els usuaris.
  - Serveix per definir estàndards de servei.
  - Permet establir objectius.
  - Pretén assolir una major qualitat en els serveis.
7. Que l'article 59 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, regula les cartes de serveis i estableix que:

“ L'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, les quals han d'establir, com a mínim:

  - a) L'organització i la forma de gestió del servei.
  - b) La identificació dels responsables de la gestió.
  - c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per a avaluar-ne l'aplicació.



- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic."

7. Que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària. El contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i pot ésser invocat en via de recurs o reclamació.

#### **Fonaments de Dret:**

---

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 19/2015, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Per tot això, en exercici de les competències que m'han sigut conferides en virtut de la delegació efectuada per l'Alcaldia d'aquest Ajuntament, mitjançant Decret núm. 1743-2019, de data 19 de desembre de 2019, emeto la següent:

#### **PROPOSTA DE RESOLUCIÓ**

**Primer.-** Publicar el projecte normatiu de la Carta de Serveis de Consum de l'Ajuntament de Montgat que s'adjunta Carta de de Serveis de Consum portal de transparència de l'Ajuntament de Montgat.

**Segon.-** Atorgar un termini d'audiència de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació del projecte normatiu al portal de transparència de l'Ajuntament amb l'objectiu de recollir l'opinió de la ciutadania, les associacions i les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma.

**Tercer.-** Establir que les opinions, propostes o suggeriments s'hauran de presentar mitjançant el correu electrònic [montgat@montgat.cat](mailto:montgat@montgat.cat) , indicant a l'assumpte "*Opinions i suggeriments sobre la Carta de Serveis de Consum* "

Montgat, a la data de signatura electrònica.

La Regidora de Consum

Mercè Marin i Planas

#### **RESOLUCIÓ**

Acceptant els fonaments i els raonaments jurídics de la proposta de resolució formulada i dels informes incorporats a l'expedient, resolc de conformitat i converteixo la proposta en resolució.

Montgat, a data de la signatura electrònica.

L'alcalde  
Andreu Absil Solà

En dono fe,  
Loida Valeros



## CARTA DE SERVEIS DE CONSUM

### **La Carta de Serveis**

La carta de serveis recull, de manera clara i concisa, el conjunt de drets i deures, els serveis que es presten i els compromisos de qualitat.

La carta de serveis és:

- **Un compromís d'atenció ciutadana:** amb aquesta carta, l'ajuntament vol situar als ciutadans i ciutadanes en el centre de la millora contínua dels serveis municipals. En aquesta direcció, l'ajuntament promourà totes aquelles iniciatives i mesures necessàries que facilitin el respecte dels drets i deures i garanteixin l'acompliment dels compromisos continguts en aquesta carta.
- **Un instrument per a la ciutadania:** la carta és una eina perquè els ciutadans i ciutadanes puguin conèixer i exercir els seus drets en relació amb l'atenció ciutadana i perquè sàpiguen en tot moment quins recursos els assisteixen, quins drets els obliguen i quins compromisos s'han assumit des del servei.

### **EL SERVEI DE CONSUM**

L'Oficina Municipal d'informació al Consum (OMIC) és un servei gratuït de l'Ajuntament de Montgat per ajudar a les persones consumidores usuàries a defensar els seus drets per mitja de la informació prèvia, l'assessorament i la recepció de reclamacions en matèria de consum.

### UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

#### **SERVEI DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT**

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Edifici: Centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n

Montgat 08390

Telèfon: 93 469 07 37

Adreça electrònica: [consummontgat@montgat.cat](mailto:consummontgat@montgat.cat)

Web servei: [www.montgat.cat](http://www.montgat.cat)

#### **a) MISSIÓ**

Donar a conèixer, protegir i defensar els drets d les persones consumidores i usuàries de béns i serveis Mitjançant l'educació i formació de la ciutadania, el control de les empreses i establiments, l'assessorament i tràmit dels expedients derivats de conflictes de consum i el foment de la mediació i l'arbitratge.

#### **b) VALORS**

L'OMIC de Montgat és a disposició de la població de Montgat que necessiti presentar una reclamació, queixa, denúncia en relació a conflictes en la compra de productes o en la prestació de serveis, o volen sol·licitar informació, orientació i assessorament sobre drets i deures en matèria de consum.

### c) SERVEIS

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits d'actuació:

#### 1. **Gestió de reclamacions en matèria de consum per mitja de la resolució extrajudicial dels conflictes**

Gestionar les reclamacions en matèria de consum per mitja de la resolució extrajudicial dels conflictes. La resolució extrajudicial dels conflictes derivats d'una relació de consum es canalitza principalment per la mediació i l'arbitratge de consum.

Des de l'OMIC l'Oficina Municipal de Consum de Montgat, es presta el servei de mediació en matèria de consum, i en cas d'optar per el sistema d'Arbitratge, l'OMIC deriva a la Junta Arbitral de Catalunya, derivat la reclamació al Consell Comarcal del Maresme.

Com sol·licitar el servei: Cal sol·licitar cita prèvia, de forma presencial o telemàtica

- De forma presencial: Al centre Cívic Les Mallorquines. c/ Pare Claret s/n. 08390, Montgat
- De forma telemàtica: Trucant al **934690737** o enviant un correu a [consummontgat@montgat.cat](mailto:consummontgat@montgat.cat)

### d) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1- Millora de satisfacció de les persones usuàries

Garantir que el grau pro mig de satisfacció d les usuàries de l'OMIC per atenció rebuda sigui igual o superior punt sor 10

### e) CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Els veïns i veïnes de Montgat tenen dret a presentar queixes i reclamacions, suggeriments o propostes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament en general i, sobre l'atenció i serveis donats per la regidoria de Consum..

- L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments regula la forma i el procediment a seguir, cliqueu aquí per consultar-la [http://cido.diba.cat/normativa\\_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat](http://cido.diba.cat/normativa_local/8224409/ordenanca-reguladora-de-reclamacions-queixes-propostes-i-suggeriments-ajuntament-de-montgat)
- Les reclamacions, queixes, propostes o suggeriments poden presentar-se per correu postal, presencialment a l'OAC i electrònicament al portal de tràmits clicant l'enllaç <https://tramits.montgat.cat/Ciutadania/DetailTramit.aspx?Cercador=True&IdTramit=94>, durant tot l'any.

### f) DRETS DE LA CIUTADANIA

Els drets de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós.
2. Dret a rebre informació clara, certa i completa sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
3. Dret a no aportar documentació que ja disposi l'Ajuntament.
4. Dret a accedir gratuïtament als formularis de sol·licitud normalitzats.
5. Dret de la ciutadania a conèixer l'estat de tramitació dels procediments que han iniciat i a saber les persones responsables de la seva gestió.
6. Dret a actuar amb representant, mitjançant la corresponent acreditació.

Carta de serveis del Servei de Promoció Econòmica i Ocupació de l'Ajuntament de Montgat

7. Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
8. Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
9. Dret a relacionar-se amb l'Ajuntament utilitzant mitjans electrònics.
10. Dret a ser consultat periòdicament sobre la percepció de qualitat del servei d'educació.

#### g) DEURES DE LA CIUTADANIA

Els deures de la ciutadania en utilitzar els serveis d'aquesta Carta de Serveis són:

1. Deure d'actuar amb respecte envers el personal municipal i la resta de persones usuàries del servei.
2. Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions municipals dels serveis d'educació.
3. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o la realització del tràmit.
4. Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Deure d'emplenar la documentació i les sol·licituds de manera llegible.
6. Deure de respectar l'ordre i els horaris del Servei d'Atenció Ciutadana.
7. Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

#### h) EL NOSTRE COMPROMÍS DE SERVEI

1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
2. Facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta de manera presencial, telefònica o telemàtica.
3. La informació d'aquesta carta és accessible des de la web municipal a on hi trobareu tots els impresos i formularis que siguin necessaris per realitzar els tràmits.
4. Els compromisos presos en aquesta Carta de Serveis es mesuraran amb indicadors de compliment amb l'objectiu de millorar el servei que es presta a la ciutadania.
5. Tramitarem les queixes i els suggeriments rebuts pels diferents canals en un termini no superior a 15 dies.

#### i) COMPROMISOS I INDICADORS DE QUALITAT

COMPROMISOS	RESULTATS		
	2021	2022	2023
<p><b>Millorar la satisfacció de les persones</b>            Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC per l'atenció rebuda sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.</p>			
<p><b>Amb agilitat les persones usuàries</b>            Garantir que les persones usuàries són ateses en un termini de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia quan correspongui            Garantir que tots els casos atesos per internet o totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció</p>			

<p><b>Respondre amb claredat les reclamacions</b> Assegurar que les reclamacions siguin resoltes en un termini de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i pròrrogues previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances</p>			
<p><b>Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb el consum</b> Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum</p>			

#### **NORMATIVA D'APLICACIÓ:**

- o Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local -LRBRL-.
- o Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques -LPACAP-.
- o Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel que s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- o Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació i bon govern.
- o L'Ordenança d'administració electrònica (BOP 05/04/2018).
- o L'Ordenança de reclamacions, queixes, propostes i suggeriments (BOP 31/01/2019).

#### **NORMATIVA ESPECIFICA DEL SERVEI DE CONSUM:**

Estatal

- o Reial Decret 231/2008 de 15 de febre, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum
- o Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la llei general per defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementaries
- o Llei 60/2003. De 23 de desembre, d'arbitratge

Autonòmica

- o Decret 198/2016, de 23 de febrer sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de `presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspeccions
- o Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum
- o Decret 151/2013 de 9 d'abril , sobre la potestat sancionadora en matèria de consum i sobre el alterada i rescabament de danys i perjudicis ,
- o Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fuls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de Consum
- o ei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya,