

Nom servei	Consum
Presentació	La Unitat de consum porta a terme la gestió de l'OMIC i treballa per crear noves oportunitats que permetin gaudir d'un consum segur, responsable i conscient a Castelldefels. Comprar un producte, contractar un servei o defensar els nostres drets com a persones consumidores són accions quotidianes que mereixen garanties i informació clara. Per tal d'assegurar una experiència de consum justa i satisfactòria, l'Ajuntament de Castelldefels posa a disposició de la ciutadania l'Oficina municipal d'informació a les persones consumidores (OMIC), un servei essencial per informar, orientar i protegir els drets de les persones consumidores.
Serveis que es presten	• Oferir un servei d'atenció personalitzada per resoldre dubtes, gestionar consultes i tramitar reclamacions en matèria de consum. Aquesta atenció es pot realitzar a través de diversos canals per adaptar-nos a les necessitats de la ciutadania: <u>Atenció presencial</u>: A les nostres oficines, amb cita prèvia, per oferir assessorament directe i personalitzat. <u>Atenció telefònica</u>: A través del nostre número d'informació i assistència, on professionals especialitzats responen consultes i orienten sobre els drets de les persones consumidores. <u>Atenció telemàtica</u>: Mitjançant correu electrònic i altres canals digitals, facilitant la comunicació àgil i eficaç sense necessitat de desplaçament. • Realitzar mediacions per cercar solucions a una reclamació concreta. • Distribuir i difondre material informatiu. • Col·laborar amb entitats i òrgans relacionats amb consum. • Realitzar xerrades i campanyes d'informació i sensibilització per xarxes socials i altres canals digitals. • Desenvolupar noves estratègies per oferir un servei més àgil, accessible i adaptat a les necessitats actuals: ús de canals de comunicació innovadors, com WhatsApp o aplicacions pròpies de l'ajuntament, per oferir informació a la ciutadania.
Responsables del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: M^a Luisa Pacheco Valcarcel MLuisa.Pacheco@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici central. Telèfon: 936 651 150 (Ext. 629) Horaris d'atenció al públic OMIC: Assessoria tècnica OMIC (Atenció telefònica): Divendres 10 a 13 h Telèfon: 93 665 11 50 (extensió 629)

	Assessoria jurídica de consum (cita prèvia a l'OAC): Dimarts de 15 a 18 h (Setmana Santa, juliol, agost i Nadal tancat a la tarda). Edifici de la República Carrer d'Arcadi Balaguer, 25, 08860, Castelldefels Correu electrònic del Servei: omic@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Comerç i Consum Consum
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals.

	Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Facilitar informació clara, entenedora i útil per enfortir les persones consumidores en la presa de decisions. Compromís: Garantir una atenció personalitzada, comprensible i rigorosa a totes les persones consumidores que sol·licitin informació o assessorament. • Garantir una comunicació fluida, eficaç i accessible amb la ciutadania a través de tots els canals disponibles. Compromís: Donar resposta a totes les consultes formulades per qualsevol canal (presencial, telefònic o electrònic) en un termini màxim de 10 dies hàbils. • Garantir una gestió àgil, transparent i eficaç de les reclamacions de consum per tal de protegir els drets de la ciutadania. Compromís: Tramitar les reclamacions de consum presentades en un termini no superior a 30 dies hàbils, llevat de casos excepcionals degudament justificats. • Garantir una experiència d'atenció propera i humana, basada en el respecte, l'empatia i l'escolta activa. Compromís: Oferir una atenció individualitzada, adaptada a les necessitats i característiques de cada persona usuària. • Fomentar la millora contínua del servei mitjançant eines d'avaluació i seguiment que permetin adaptar-lo a les necessitats canviants de la ciutadania. Compromís: Establir i aplicar mecanismes periòdics de seguiment i avaluació del servei, amb l'objectiu d'incorporar millores de manera contínua.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Índex mitjà de satisfacció en relació amb la claredat i utilitat de la informació i assessorament, mitjançant enquestes de satisfacció. Valor objectiu ≥ 8 sobre 10 • Percentatge de consultes resoltes dins del termini establert i satisfacció en el registre intern de temps de resposta més enquestes de satisfacció. • Percentatge de reclamacions tramitades dins del termini i satisfacció del procés, mitjançant el registre de tramitació més enquestes (ítem sobre eficàcia). Valor objectiu $\geq 90\%$ dins de termini / ≥ 8 sobre 10. • Valoració de l'atenció i tracte rebut, mitjançant enquesta de satisfacció. Valor objectiu ≥ 8 sobre 10.

	• Valoració global de satisfacció més nombre de millores implementades, mitjançant enquesta més pla de millora anual. Valor objectiu: ≥ 8 sobre 10 / ≥ 2 accions de millora anuals. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de

	transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	8 TREBALL Digne I CREIXEMENT ECONÒMIC 12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES