



1. Introducció

Denominació:

OIC01 OMIC - Oficina Municipal d'Informació de Consum

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

SP - Salut pública i consum

Departament responsable:

30.50 - Consum

Descripció:

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

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
49300.11	Recepció i tramitació de queixes, reclamacions i denúncies.
49300.12	Informació, orientació i assessorament a persones consumidores.
49300.13	Gestió de reclamacions per mitjà de la resolució extrajudicial dels conflictes.
49300.14	Foment de l'arbitratge en matèria de consum.
49300.21	Sensibilització i educació a les persones consumidores.
49300.22	Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions. Elaboració de material divulgatiu i difusió d'organitzacions.

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
49300.100	Any de la posada en funcionament del servei d'OMIC	1.986	1.986
49300.200	Nombre de consultes d'informació	390	461
49300.201	Nombre de reclamacions	160	106
49300.202	Nombre de denúncies i queixes	7	5
49300.203	Total de casos atesos	557	572
49300.204	Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi	166	110
49300.205	Nombre de resolucions de reclamacions favorables a la persona consumidora	119	76
49300.206	Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes	13	8
49300.207	Nombre de denúncies tancades l'any en estudi	7	2
49300.208	Nombre de denúncies tramitades a altres organismes	3	1
49300.209	Total de casos amb cita prèvia	557	311
49300.210	Nombre d'inspeccions amb recursos propis	2	1
49300.211	Nombre d'inspeccions realitzades per altres administracions	20	0
49300.212	Total d'inspeccions	22	0
49300.213	Nombre d'inspeccions informatives	20	0
49300.214	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum obertes a tota la ciutadania	90	0
49300.215	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en escoles	544	0
49300.216	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació	7	7
49300.217	Presència a les principals xarxes socials	0	0
49300.218	Total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia	2.234	1.065
49300.219	Total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades	8.109	4.906
49300.220	Total dies entre inici d'atenció i final de les denúncies tancades no derivades a altres organismes	13	1
49300.221	Hores d'obertura setmanal d'atenció al públic	20	20
49300.222	Casos via presencial	456	311
49300.223	Casos per telèfon	39	89
49300.224	Casos per Internet	17	137
49300.225	Casos per altres vies	45	35
49300.226	Total de casos atesos (per via)	557	572
49300.227	Casos d'habitatge	79	69
49300.228	Casos de subministraments bàsics	135	131

Codi	Variable	2019	2020
49300.229	Casos de telecomunicacions	129	81
49300.230	Casos de productes	64	67
49300.231	Casos de no consum	10	26
49300.232	Casos d'altres serveis	140	198
49300.233	Total de casos atesos (per tipologia de servei)	557	572
49300.234	Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC.	1.308	1.385
49300.235	Hores anuals personal de suport i personal tècnic OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà	616	625
49300.236	Hores anuals personal de suport i personal tècnic OMIC dedicades a l'inspecció	15	3
49300.237	Hores anuals personal suport i tècnic OMIC dedicades a activitats d'educació/sensibilització consum	62	15
49300.238	Hores anuals del personal suport i tècnic OMIC dedicades a la gestió.	616	742
49300.239	Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi en un temps menor de 90 dies naturals	146	98
49300.240	Nombre de casos atesos per Internet o consultes sobre consum que es responen en un màxim de 7 dies		130
49300.241	Nombre de persones usuàries ateses en un màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia	536	307
49300.242	Promig de l'índex de satisfacció dels assistents activitats d'educació i sensibilització de consum	9,00	
49300.300	Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones)	0,85	0,90
49300.301	Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)	0,85	0,90
49300.302	Nombre de persones de suport administratiu	0	0
49300.303	Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament.	0	0
49300.304	Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	0	0
49300.305	Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	0	0
49300.306	Hores de conveni d'un/a treballador/a de l'OMIC amb funcions tècniques	1.539	1.539
49300.307	Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques	1	0
49300.308	Salari brut d'un tècnic/a de consum	43.119,78	56.768,53
49300.309	Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques	15	28
49300.310	Nombre de treballadors de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos	1	1
49300.311	Despeses corrents del servei	49.671,52	52.737,96
49300.312	Despeses en atenció i gestió de casos atesos	40.905,96	43.583,27
49300.313	Taxes i preus públics	0	0
49300.314	Aportacions d'altres institucions	24.245,00	22.364,00
49300.315	Aportació de l'ajuntament	25.426,52	28.726,00



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	01	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.	Índex de satisfacció dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en matèria de consum (promig)	7,00	9,00		●
		02	Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre una puntuació de 10.	Índex de satisfacció de l'usuari de l'OMIC en relació a l'atenció rebuda (promig)	7,00	9,00		●
02	Atendre amb agilitat les persones usuàries.	03	Garantir que les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon.	Percentatge de sol·licituds concertades per l'OMIC en un temps menor de 15 dies naturals des de la seva recepció		96,23%	98,71%	●
		04	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.	Percentatge de casos atesos a l'OMIC online contestades en un temps igual o menor de 7 dies naturals des de la seva recepció			94,89%	●
03	Respondre amb celeritat les reclamacions.	05	Assegurar que les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals des de la notificació d'admissió a tràmit, sens perjudici de les suspensions i prorroques previstes per la normativa i de l'afectació per períodes de vacances.	Percentatge de reclamacions tancades a l'OMIC en un temps menor de 90 dies naturals des de la seva notificació d'admissió a tràmit		87,95%	89,09%	●
04	Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb el consum.	06	Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.	Nombre d'accions divulgatives de l'OMIC en mitjans de comunicació per any	10	7	7	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

A l'OMIC no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2020, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha fet cap enquesta de satisfacció a les persones usuàries del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

- No s'ha pogut valorar l'objectiu del compromís "*Millorar la satisfacció de les persones usuàries*", ja que no s'han pogut passar les enquestes de satisfacció del servei.
- Tampoc es poden valorar els objectius "*Assegurar que les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals...*"; "*Garantir que tots els casos atesos o consultes sobre consum per Internet es responen en termini màxim de 7 dies des de la seva recepció*" i "*Garantir que les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon*", ja que no estan quantificats. En l'apartat següent, es proposa un % d'acceptabilitat per a cadascun d'ells.
- S'obté un resultat negatiu en l'objectiu de "*Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum*" ja que no s'assoleixen les 10 accions divulgatives, motiu pel qual es proposa un ajustament de l'objectiu en l'apartat següent.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Respecte als compromisos i els objectius:

- Respecte als objectius "*Assegurar que les reclamacions siguin resoltes en un termini màxim de 90 dies naturals...*"; "*Garantir que tots els casos atesos o consultes sobre consum per Internet es responen en termini màxim de 7 dies des de la seva recepció*" i "*Garantir que les persones usuàries són ateses en un termini màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia, quan correspon*" els quals els mancava la quantificació, el servei proposa establir que el % d'acceptabilitat hauria de ser per tots tres del 80%.
- Quant l'objectiu "*Garantir una presència mínima anual de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum*", es considera que cal ajustar a la baixa l'objectiu i establir una presència mínima anual de 7 accions divulgatives.

Conclusions i propostes de millora del servei:

Cal quantificar adequadament els objectius, en la línia de les modificacions proposades, per poder fer-ne l'adequada valoració.
Cal passar les enquestes de satisfacció del servei.