

## 1. Introducció

Denominació:

**OIC01 OMIC - Oficina Municipal d'Informació de Consum**

Període:

Exercici 2021

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 usuaris 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	2020	2021
49300.200	Nombre de consultes d'informació	461	441
49300.201	Nombre de reclamacions	106	137
49300.202	Nombre de denúncies i queixes	5	2
49300.203	Total de casos atesos	572	580
49300.204	Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi	110	130
49300.205	Nombre de resolucions de reclamacions favorables a la persona consumidora	76	96
49300.206	Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes	8	7
49300.207	Nombre de denúncies tancades l'any en estudi	2	2
49300.208	Nombre de denúncies tramitades a altres organismes	1	
49300.209	Total de casos amb cita prèvia	311	429
49300.210	Nombre d'inspeccions amb recursos propis	1	33
49300.211	Nombre d'inspeccions realitzades per altres administracions	0	
49300.212	Total d'inspeccions	0	33
49300.213	Nombre d'inspeccions informatives	0	33
49300.214	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum obertes a tota la ciutadania	0	
49300.215	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades en escoles	0	490
49300.216	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació	7	7
49300.217	Presència a les principals xarxes socials	0	
49300.218	Total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia	1.065	2.392
49300.219	Total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades	4.906	5.166
49300.220	Total dies entre inici d'atenció i final de les denúncies tancades no derivades a altres organismes	1	7
49300.221	Hores d'obertura setmanal d'atenció al públic	20	20
49300.222	Casos via presencial	311	429
49300.223	Casos per telèfon	89	47
49300.224	Casos per Internet	137	62
49300.225	Casos per altres vies	35	42
49300.227	Casos d'habitatge	69	76
49300.228	Casos de subministraments bàsics	131	215



Codi	Variable	2020	2021
49300.229	Casos de telecomunicacions	81	67
49300.230	Casos de productes	67	63
49300.231	Casos de no consum	26	14
49300.232	Casos d'altres serveis	198	145
49300.234	Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC.	1.385	1.385
49300.235	Hores anuals personal de suport i personal tècnic OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà	625	616
49300.236	Hores anuals personal de suport i personal tècnic OMIC dedicades a l'inspecció	3	33
49300.237	Hores anuals personal suport i tècnic OMIC dedicades a activitats d'educació/sensibilització consum	15	46
49300.238	Hores anuals del personal suport i tècnic OMIC dedicades a la gestió.	742	690
49300.239	Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi en un temps menor de 90 dies naturals	98	118
49300.240	Nombre de casos atesos per Internet o consultes sobre consum que es responen en un màxim de 7 dies	130	58
49300.241	Nombre de persones usuàries ateses en un màxim de 15 dies des de la seva sol·licitud de cita prèvia	307	415
49300.242	Índex de satisfacció de les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum.		8,20
49300.243	Índex de satisfacció de les persones usuàries amb l'atenció rebuda a l'OMIC.		
49300.300	Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones)	0,90	0,90
49300.301	Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)	0,90	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	0	0
49300.308	Salari brut d'un tècnic/a de consum	56.768,53	43.119,78
49300.309	Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques	28	32
49300.310	Nombre de treballadors de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos	1	1
49300.311	Despeses corrents del servei	52.737,96	52.248,29
49300.312	Despeses en atenció i gestió de casos atesos	43.583,27	42.752,02
49300.313	Taxes i preus públics	0	0
49300.314	Aportacions d'altres institucions	22.364,00	29.106,00
49300.315	Aportació de l'ajuntament	28.726,00	23.142,29



#### 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	2020	2021	
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 de l'usuari de l'OMIC en relació a l'atenció rebuda (promig)	7,00			●
		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 dels assistents a les activitats d'educació i sensibilització en matèria de consum (promig)	7,00		8,20	●
02	Atendre amb agilitat les persones usuàries.	03	Garantir que el 80% de 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	80,00%	98,71%	96,74%	●
		04	Garantir que el 80% de 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	80,00%	94,89%	93,55%	●
03	Respondre amb celeritat les reclamacions.	05	Assegurar que el 80% de 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 pròrrogues 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	80,00%	89,09%	90,77%	●
04	Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb el consum.	06	Garantir una presència mínima anual de 7 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	7	7	7	●



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

No consta cap queixa o suggeriment durant l'any 2021, 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'han realitzat enquestes de satisfacció.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

No es pot valorar l'objectiu del grau de satisfacció de les persones usuàries de l'OMIC, atès que no s'han fet les enquestes. La resta d'objectius s'han assolit satisfactòriament.

Pel que fa a l'objectiu "Garantir que el grau promig de satisfacció de les persones assistents a les activitats d'educació i sensibilitació en consum dirigides a les escoles es troba amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10", durant l'any 2020 no es van realitzar activitats a causa del Covid-19. El valor obtingut de 8,2 supera l'objectiu de 7 i en relació al valor de 2019, que va ser de 9, hi ha una lleugera disminució.

Pel que fa a l'objectiu "Atenció en un termini màxim de 15 dies des de la sol·licitud de cita prèvia", el resultat és del 97% (415/429), supera l'objectiu del 80% i manté els resultats anteriors. Els 14 casos en què no s'ha assolit, ha estat degut a : vacances del servei i decisió de la persona usuària al triar una data d'atenció posterior a la disponible, circumstàncies que impliquen que no hagin estat incompliments reals imputables al servei.

En quant a l'objectiu número 4 "Garantir que el 80% de 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", el valor obtingut pel que fa als casos atesos per internet és del 93,55 % (58/62), que supera l'objectiu del 80% i manté els resultats anteriors. Els 4 casos en què no s'ha assolit ha estat per vacances del servei.

Pel que fa a la resposta a les consultes de consum el valor obtingut és del 99% (438/441), que supera l'objectiu del 80% i manté els resultats anteriors. Els cinc casos en que no s'ha assolit ha estat per vacances (4) i complexitat en la qüestió plantejada (1).

Pel que fa a l'objectiu "Resoldre les reclamacions en un termini màxim de 90 dies", el valor ha estat del 90,77 %, supera l'objectiu del 80% i manté els resultats anteriors. Els 12 casos en que no s'ha assolit, ha estat amb ampliació del termini de mediació, que possibilita el Decret 98/2014 del procediment de mediació de consum.

I per últim, pel que fa a l'objectiu "Garantir accions en mitjans de comunicació i xarxes socials", s'han realitzat 7 accions durant el 2021, valor que compleix l'objectiu marcat i manté els resultats anteriors.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa diferenciar en 2 objectius diferents l'objectiu 4 "Garantir que el 80% dels casos atesos per internet es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció" i " Garantir que el 80% de totes les consultes sobre consum es responen en un termini màxim de 7 dies des de la seva recepció".

Conclusions i propostes de millora del servei:

Els compromisos i objectius s'han complert. Pel que fa al percentatge d'incompliment tolerat, en cap cas ha estat superior al 10% i s'han justificat els motius en els casos específics en el que no s'ha assolit l'objectiu. Les justificacions evidencien que majoritàriament no han estat incompliments atribuïbles al servei sinó derivats de necessitats dels usuaris o bé acceptats pel procediment de mediació.

L'avaluació del compromís 01, índex de satisfacció de 7 sobre 10, de les persones usuàries en relació a l'atenció rebuda, queda pendent d'establir i fer el seguiment amb enquestes de satisfacció.

Com a propostes de millora del servei es podrien implementar activitats de sensibilització en consum per a la població general i avaluar l'atenció telemàtica o mitjançant xarxes socials. També acabar d'implementar els expedients de reclamació en el BPM, aplicatiu de gestió d'expedients municipal.