



CARTA DE SERVEIS DE L'OMIC

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Descripció del servei	<p>Els serveis que ofereix l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor són:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar sobre els drets com a consumidors o usuaris i de com actuar davant d'un problema de consum.• Tramitar la a reclamació cercant, si és possible, una solució entre les parts o, en el seu cas, traslladant-la a la Junta Arbitral o l'administració o organisme corresponent.• Els comerços i serveis també poden demanar assessorament a l'OMIC, en el cas de dubtes, legislació o normatives; i de cara a donar un millor servei al consumidor• Fomentar l'educació i la formació dels consumidors en temes de consum mitjançant la realització de campanyes informatives
Persones destinatàries	Persones consumidores domiciliades a Llinars del Vallès
Cost de l'usuari	El servei és gratuït
Canals de prestació del servei	<p>OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES PERSONES CONSUMIDORES (OMIC) Ajuntament – Can Mas Bagà Adreça: Avinguda Mas Bagà, 24 Telf. 93 841 38 42 Horari: a convenir Web: www.llinarsdelvalles.cat Correu electrònic: omic@llinarsdelvalles.cat</p>
Unitat responsable	Regidoria de Promoció Econòmica i Consum
Regidoria / Àrea responsable	Serveis Personals



Ajuntament de
Llinars del Vallès

<p>Drets de les persones usuàries en relació al servei:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Les persones que tinguin hora concertada amb el personal de l'OMIC rebran una primera resposta si es tracta de consultes.• Tramitació de les reclamacions en matèria de consum en un termini màxim de 90 dies amb resposta escrita informant del resultat i/o de les gestions realitzades.• Les persones que s'adrecin a l'OMIC rebran un tracte discret i respectuós per part del personal de l'oficina.• El personal de l'OMIC agilitzarà els tràmits dels procediments relatius al seu àmbit d'actuació.
<p>Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i satisfacció.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al temps de resposta- Nombre de queixes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.- Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries en les activitats de formació, tallers, campanyes, comunicacions, etc.