



# carta de serveis

## Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Per un consum segur  
i responsable.

És el teu dret,  
és el teu deure





A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania, sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de serveis que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allà on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us estem oferint. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner  
*Alcaldessa de Girona*

La informació i la comunicació són dos conceptes clau per avançar en el desenvolupament del procés d'implantació de polítiques de participança. Per aquest motiu, us presentem la Carta de la Ciutadania del servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, amb la voluntat de millorar la quantitat i la qualitat de la informació oferta per l'administració a la ciutadania.

La voluntat, en definitiva, és continuar treballant per trencar els recels de la població envers les polítiques de les institucions. Només a través de l'adopció del compromís de millora constant del servei i de l'ampliació dels canals d'informació i comunicació entre ciutadania i administració es pot fer realitat aquesta convicció.

Cristina Alsina i Conesa  
*Tinenta d'alcalde de Participació i Relacions Ciudadanes*

# qui som?

L'OMIC és un servei que l'Ajuntament de Girona posa a disposició dels ciutadans i ciutadanes del municipi amb l'objectiu d'informar, orientar i ajudar els consumidors/es i usuaris/àries per a l'adequat exercici dels seus drets.

Per accedir al nostre servei és necessari que una de les parts sigui consumidora o usuària destinatària final d'un producte o servei i l'altra part sigui empresària. No tenim competències en conflictes entre particulars ni entre empreses.

Es pot accedir al nostre servei de forma personal, per telèfon, per correu electrònic o a través del fax. En tots els casos rebreu una atenció diligent i personalitzada de les consultes

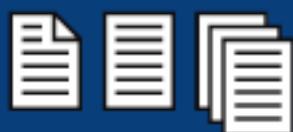
## la nostra feina



L'objectiu principal és l'atenció oberta, amb cita prèvia o sense (amb cita prèvia en totes aquelles que necessitin gestionar informació molt específica); per informar i orientar el consumidor/a i usuari/ària de béns i serveis, respectant el seu anonimat, i donar-li la informació adequada per promoure la seva autodefensa.

Tanmateix, recollim les pretensions dels consumidors/es, amb identificació de la problemàtica, i la classifiquem en els diversos tipus d'expedients que poden ser de reclamació, de denúncia i de queixa. Valorada la solució que considerem més adequada, iniciem els tràmits corresponents.

# catàleg de serveis



- Informació, ajuda i orientació a les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.
- Indicació de les adreces i principals funcions d'altres centres, públics i privats, d'interès per al consumidor/a i usuari/ària.
- Recepció de denúncies, reclamacions i queixes de les persones consumidores o usuàries i remissió a les entitats o organismes corresponents.
- Mediació en els conflictes que puguin tenir els consumidors/es i usuaris/àries de la nostra ciutat vers qualsevol empresa del territori espanyol.
- Remissió al Centre Europeu del Consumidor de les reclamacions que puguin tenir les persones consumidores i usuàries de la nostra ciutat vers qualsevol empresa dins l'àmbit de la Comunitat Europea.
- Formació i educació en temes de consum per a col·lectius específics.
- Col·laboració amb el sistema arbitral de consum.
- Elaboració i/o difusió de material informatiu d'interès per a les persones consumidores i usuàries.
- Projectes i activitats elaborades per a centres educatius.



## A l'OMIC ens comprometem a:

- 1** Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a la bústia [omic@ajgirona.cat](mailto:omic@ajgirona.cat) en un termini màxim de **4 dies hàbils**.
- 2** Tramitar les reclamacions i denúncies que s'hagin de traslladar a altres administracions en un termini màxim de **4 dies hàbils**, a comptar des del dia que es reben a la nostra unitat.
- 3** Tramitar les mediacions i queixes vers les empreses reclamades en un termini màxim de **8 dies hàbils**, a comptar des del dia que es reben a la nostra unitat.
- 4** Comunicar les resolucions de les mediacions en un termini màxim de **dos mesos**.

PER MILLORAR AQUESTA CARTA DE SERVEIS  
ens podeu fer arribar els vostres comentaris  
mitjançant el formulari que trobeu a  
[www.ajuntament.gi/omic/cartadeserveis](http://www.ajuntament.gi/omic/cartadeserveis).  
Els esperem.

## + fàcil

- Consulteu la nostra pàgina web: [www.ajuntament.gi/omic](http://www.ajuntament.gi/omic), hi podreu trobar la informació que busqueu i evitarem desplaçaments innecessaris.
- Truqueu abans per informar-vos de la documentació necessària a aportar.
- Podeu demanar cita prèvia. És aconsellable en els casos en què s'ha de comprovar documentació voluminosa o complexa, com poden ser els contractes.
- Si podeu, utilitzeu les primeres o últimes hores del matí, els temps d'espera són superiors entre les 11 i 13 hores.
- Porteu les instàncies fetes. Sempre que sigui possible amb el model dels Fulls Oficials de Reclamació i Denúncia, que han d'estar a disposició dels usuaris i usuàries en tot tipus d'establiments, públics o privats, o amb el model que podeu trobar a la nostra pàgina web.

## ens trobareu a:

- L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC):

### **C/ Ciutadans, 2-4, baixes**

De dilluns a divendres laborables, de 9 a 14 h, excepte els mesos d'estiu, des del 16 de juny fins al 15 de setembre, ambdós inclosos, que ens trobareu de 9 a 13 h.

- Al telèfon: **972 419 025**, de 9 a 14 h, tot l'any.
- Per fax: **972 419 499**.
- Per Internet: [www.ajuntament.gi/omic](http://www.ajuntament.gi/omic)
- A la nostra adreça electrònica: [omic@ajgirona.cat](mailto:omic@ajgirona.cat)