

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Consum
Període:	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
1. Informar sobre els drets i deures com a persones consumidores.	Ser el punt de referència al territori per rebre assessorament i consultes relacionades amb el consum. Atenció personalitzada i eficient.	No superar un 1% de queixes respecte al total de gestions realitzades anualment.	Número queixes	Màxim 1 %	0		100%
2. Informar sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes i serveis que es troben en el mercat.	En l'atenció presencial i telefònica quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini de 3 dies. Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat	No superar el termini de 3 dies hàbils en el 90% dels casos de resposta no immediata.	Temps	Màxim 3 dies			100%
3. Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.	Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei de Consum. Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis a la Seu electrònica.	Nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i Número d'errades detectades.	Número queixes	Màxim 1%	0,00%		100%
4. Ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, responnent les consultes, facilitant la gestió de les reclamacions a través dels canals de resolució de conflictes (la mediació i l'arbitratge de consum).	Contestar les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 5 dies hàbils a partir de l'endemà de la recepció. Atendre totes les queixes i suggeriments que es rebuin pels diferents canals establerts.	Nombre de contestes realitzades dins de termini sobre el total de les rebudes i Nombre de suggeriments de millora recollits i aplicats.	Temps	Màxim 3 dies			100%
5. Fer el seguiment de les denúncies que es fan arribar. Tramitar denúncies, queixes, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge: anàlisi i curs adequat a les problemàtiques de consum.	Informar i assessorar cadascun dels interessats sobre el resultat concret de la inspecció, incidint, si s'escau, en l'adopció de les mesures correctores pertinents i/o denúncies. Tramitar denúncies que siguin competència de consum quan existeixi una infra	Dies de resposta: data d'entrada reclamació, queixa o denúncia i data sortida escrit. 7 dies hàbils amb + - 3 dies de marge de tolerància.	Temps	Màxim 10 dies			100%
6. Facilitar documentació i material complementari a disposició de totes les persones que ho sol·licitin.	Incrementar la mediació prèvia en les sol·licituds d'arbitratge. Tramitar reclamacions que plantegin les persones consumidores i usuàries a través de la Junta Arbitral de Consum.	% de sol·licituds resoltes per mediació prèvia. (mínim 70 %)	Número mediacions	Mínim 70%	63,00%		-0,07
7. Oferir formació: Educació per al consum a les escoles i Formació per a adults en temes de consum, amb xerrades, col·loquis i campanyes, curssets i jornades. Edició i distribució d'opuscles informatius.	Realitzar campanyes, tallers i cursos anuals per a la ciutadania sobre els seus drets i deures i sobre consum responsable o temes d'interès en aquell moment per a la població relacionats amb el consum (Clàusules terra, ventades, etc.). Educar per al consu	Nombre de tallers, actes i xerrades. (mínim de 10).	Número tallers	Mínim 10	9,00		-10%