

CARTA DE SERVEIS

OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ A LES
PERSONES CONSUMIDORES (OMIC)

Regidoria de Mercats, alimentació i consum
VILANOVA I LA GELTRÚ



Què és una Carta de serveis?



Document

Informa la ciutadania dels serveis que presta una administració



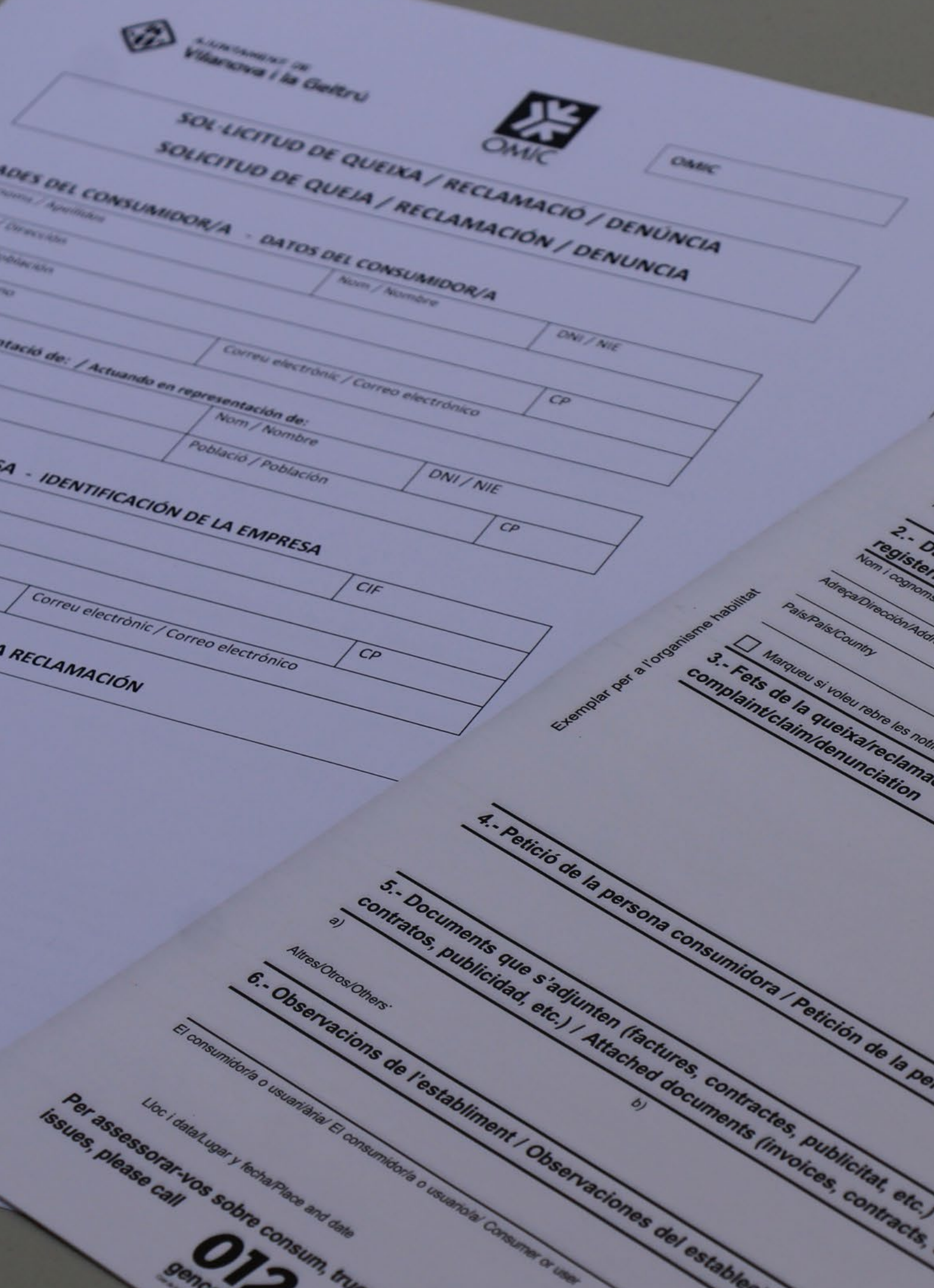
Compromís

Reflecteix compromisos de qualitat, drets i deures



Qualitat

Millo ra la transparència i l'eficiència dels serveis públics



Què aporta?

Documenta al detall els serveis, compromisos, drets i deures de l'administració de forma reglamentària i vinculant

Fomenta la transparència, la participació i la qualitat de l'administració pública

Millora la gestió dels serveis i obliga a replantejar procediments i formes d'atendre la ciutadania

Marc legal concernent a ls ajuntaments

Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, art. 23: Dret a serveis públics de qualitat

- Els ens locals (ajuntaments, consells comarcals, diputacions...) estan **obligats a disposar de Cartes de serveis** pels serveis que presten directament i de forma finalista.
- Es poden aprovar per acord de Ple o Junta de Govern.
- Revisió cada 2 anys i actualització cada 5 anys.

Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Article 59: Sistemes de gestió de la qualitat dels serveis públics

- Les **Cartes de serveis formen part de les obligacions** en matèria de transparència i bon govern.
- Han de publicar-se al web municipal i incloure els compromisos de qualitat, estàndards mesurables i mecanismes de seguiment i responsabilitat.

Decret legislatiu 2/2003 pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. Articles 66: Competències municipals i locals i articles 245–246: Gestió i organització dels serveis

- Dona competències als ajuntaments per prestar serveis a la ciutadania, la qual cosa **fonamenta la necessitat de Cartes de serveis** sobre el seu desenvolupament i execució.

Suspensió temporal

La Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient inclou una modificació de la Llei 19/2014, de transparència, en l'art. 59 introdueix explícitament la possibilitat de suspensió temporal de compromisos de qualitat:

Donat que quan el serveis es fan en condicions normals i sense circumstàncies que no alterin el seu funcionament, els estàndards mínims de qualitat declarats en la cartes de servei són exigibles a l'Administració.

Si apareixen raons excepcionals sobrevingudes que afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment en un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la Carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Procediment de tramitació en els ajuntaments

1 Elaboració i aprovació

- Es recomana que cada àrea o servei municipal (esports, biblioteques, servei de consum...) pugui tenir la seva pròpia Carta.
- Ha d'incloure:
 - 1.Objectius del servei
 - 2.Compromisos de qualitat (temps d'espera, freqüència, atenció...)
 - 3.Indicadors concrets i mesurables
 - 4.Mecanismes de queixa i millora contínua
- **Aprovació** per òrgan competent (sovint per Junta de Govern Local o Ple municipal).

2 Publicació i visibilitat

- Obligatòria al web municipal (apartat de transparència).
- Recomanable també en espais físics de cada regidoria/ Àrea que elabora la Carta.
- Ha d'estar en llenguatge clar i accessible.

3 Seguiment i avaluació

- Indicadors anuals o biennals (compliment de compromisos, incidències, grau de satisfacció ciutadana...).
- Publicació d'informes de seguiment amb resultats.
- Incorporació d'accions de millora a partir de dades reals i queixes.

Cartes de serveis a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

Aprovació del Reglament de les Cartes de serveis municipals

El Ple de l'Ajuntament de novembre de 2019 el va aprovar. Es va publicar definitivament al [Butlletí Oficial de la Província \(BOP\)](#) el 19/febrer/2020) després de tots els tràmits d'audiència pública, exposició i al·legacions.

Les Cartes de Serveis Municipals vigents són (octubre 2025):

- Biblioteques
- Policia local
- Servei d'atenció ciutadana
- Tallers salut a les escoles
- Sanitat ambiental
- OMIC
- Servei gestió de qualitat
- Mercats municipals sedentaris
- Esports

Article 7: Actualització

- Les cartes de serveis es revisaran, com a mínim, bianualment, per si cal modificar-les o actualitzar-les.
- Modificacions que afectin només a les dades: Decret d'alcaldia o de regidor/a delegat/ada.
- Revisions, modificacions o actualitzacions que tinguin una major transcendència: aprovació per la Junta de Govern Local.

Annex del Reglament. Models Cartes de serveis

- S'estableix en annexe del Reglament com han de ser les Cartes municipals de serveis per garantir el contingut que han de tenir d'acord al marc normatiu i de forma homogènia.

Més informació:

<https://www.vilanova.cat/ajuntament/rs-c-cartesserveis>

Millors possibles:

Enfocament justícia restaurativa

Possibilitats d'aplicació en les Cartes de serveis:

- **Reconeixement de l'error** i la responsabilitat d'haver provocat un perjudici: carta de disculpa formal.
- **Procés de diàleg:** intercanviar informació, fer -se i respondre preguntes sobre l'incompliment dels compromisos o l'actuació errònia i sobre les causes i les conseqüències que ha tingut aquesta actuació.

Mesures correctores:

- Transmetre a la persona afectada que l'ha escoltat i ha entès quin ha estat el perjudici i l'informi de les mesures que adoptarà perquè no es torni a produir.

Reparació material:

- Mesures alternatives per reparar el dany.



ELS NOSTRES COMPROMISOS

1. Posarem a disposició de la ciutadania un nombre de 22,5 hores setmanals d'atenció presencial durant tot l'any, a excepció d'aquelles setmanes en què hi hagi festius.

2. Notificarem a la persona interessada que s'ha iniciat el tràmit de les sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia, en un termini màxim de quinze dies.

3. Donarem una atenció de qualitat ajustant-se als compromisos del servei, assolint un grau de satisfacció de l'atenció rebuda amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 a l'enquesta de valoració del servei.

4. Atendrem de manera personalitzada les consultes de la ciutadania el mateix dia que s'adrecin al servei, és a dir, sense cita prèvia.

5. Donarem resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de petició.

6. Realitzarem un mínim de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum.

7. Farem un mínim anual de 15 accions de formació i sensibilització en consum responsable.



Consulteu la CARTA DE SERVEIS completa

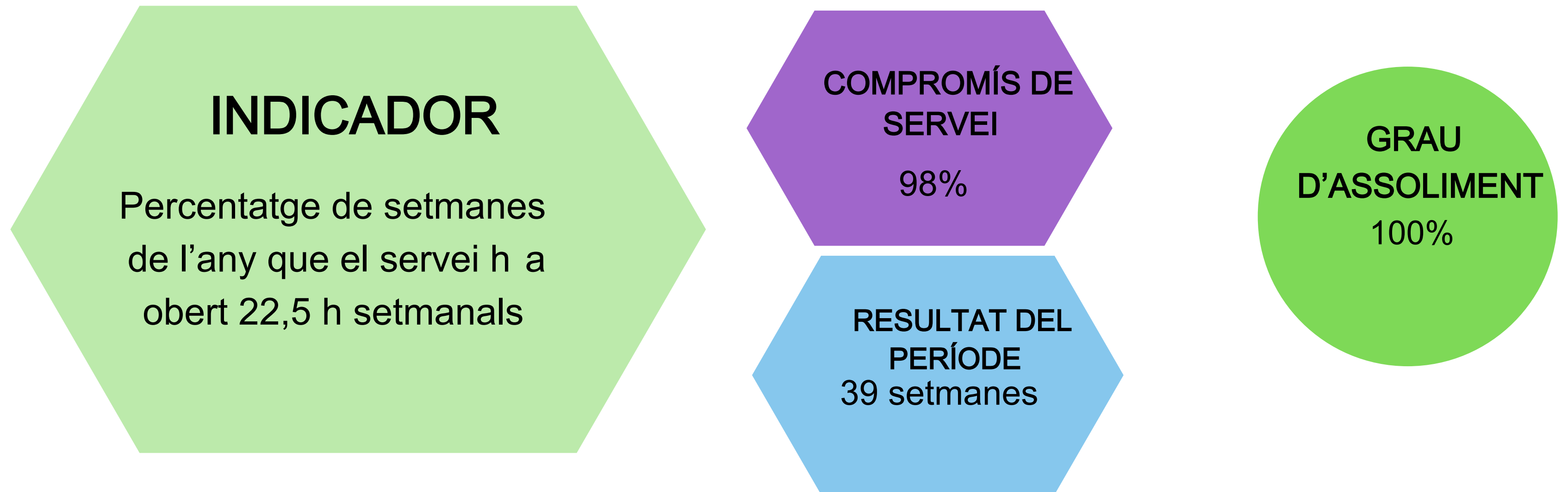
**El contingut de les cartes de serveis és vinculant per a l'Administració i les persones usuàries, i es pot reclamar mitjançant un recurs*

Carta de serveis OMIC

Aprovada en el Ple municipal
de 18 de juny de 2024

Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

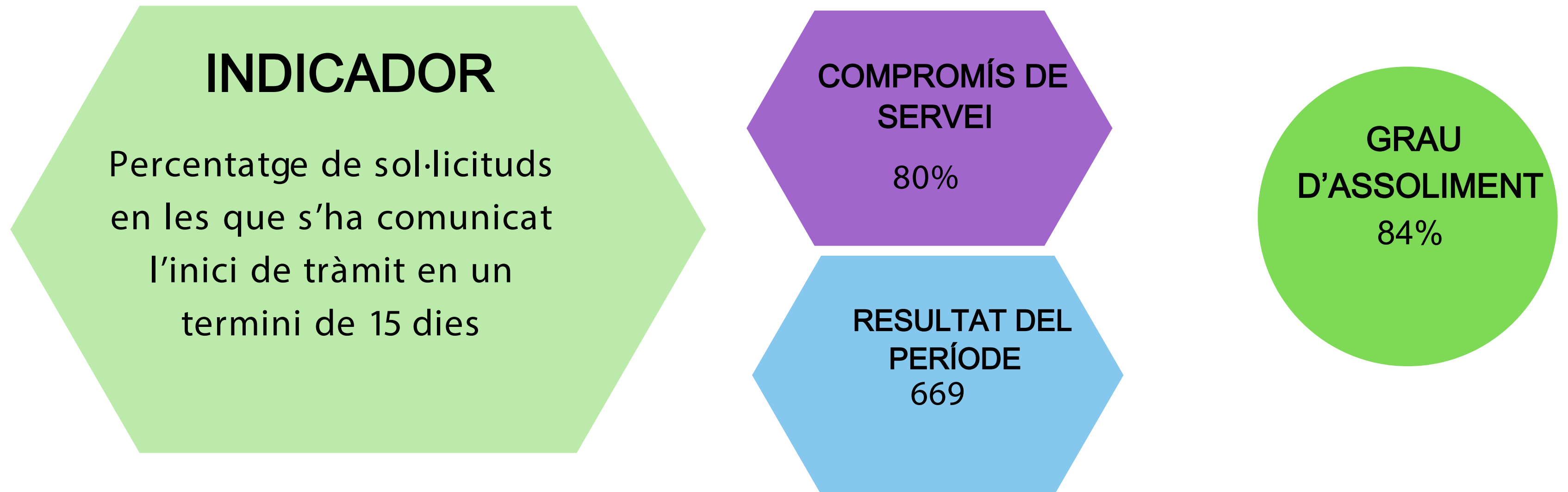
1 Posarem a disposició de la ciutadania un nombre de 22,5 hores setmanals d'atenció presencial durant tot l'any, a excepció d'aquelles setmanes en que hi hagi festius



Nombre de setmanes del període: 53. Nombre de setmanes sense festius: 39

Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

2 Notificarem a la persona interessada l'inici del tràmit de la sol·licitud de queixa, reclamació o denúncia, en un termini màxim de 15 dies



Nombre de sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia: 789. Nombre de sol·licituds de queixa, reclamació o denúncia en que notifiquem l'inici de l'expedient en un termini màxim de 15 dies: 669

Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

3 Donarem una atenció de qualitat ajustant -se als compromisos del servei, assolint un grau de satisfacció de l'atenció rebuda amb una puntuació igual o superior a 7 sobre 10 a l'enquesta de valoració del servei.

INDICADOR

Índex de satisfacció mesura a través d'enquestes lliurades un cop s'hagi finalitzat el tràmit, amb valoracions igual o superior a 7, en una escala de l'1 al 10, en la qual 1 és la puntuació més baixa i 10 la més alta

COMPROMÍS DE
SERVEI

90%

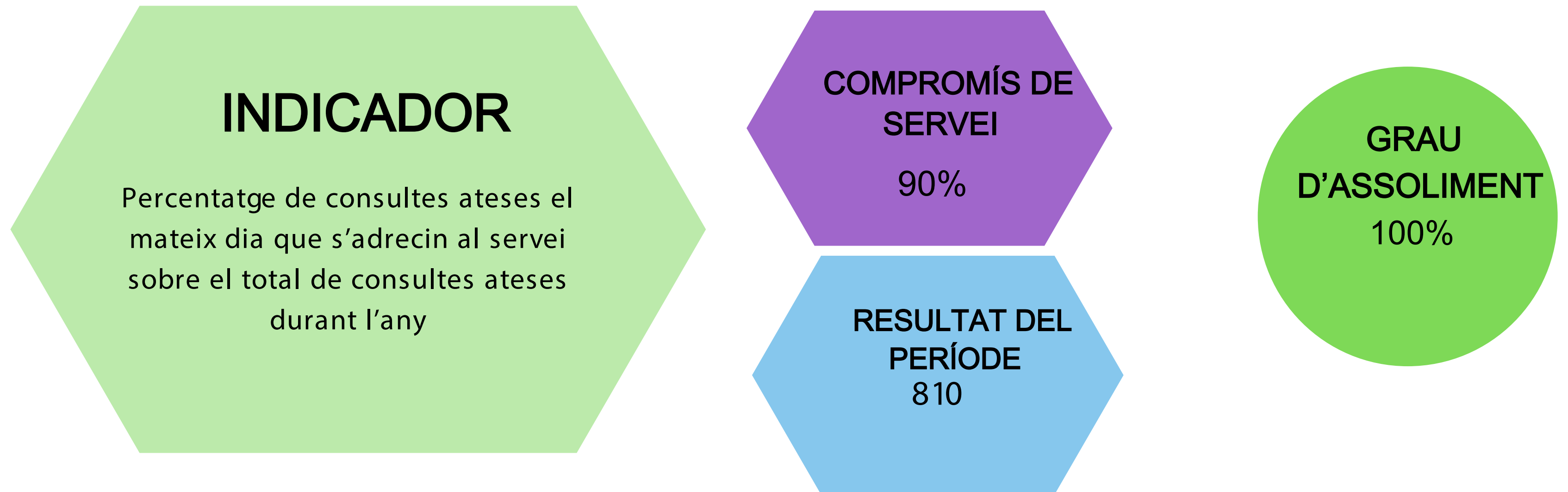
RESULTAT DEL
PERÍODE
9,1 punts

GRAU
D'ASSOLIMENT
85%

Nombre d'usuaris que han contestat l'enquesta: 60 - Mitjana: 9,1 punts – Nombre d'usuaris que han contestat per sobre de 7 punts: 51 – Nombre d'usuaris que han contestat per sota de 7 punts: 9

Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

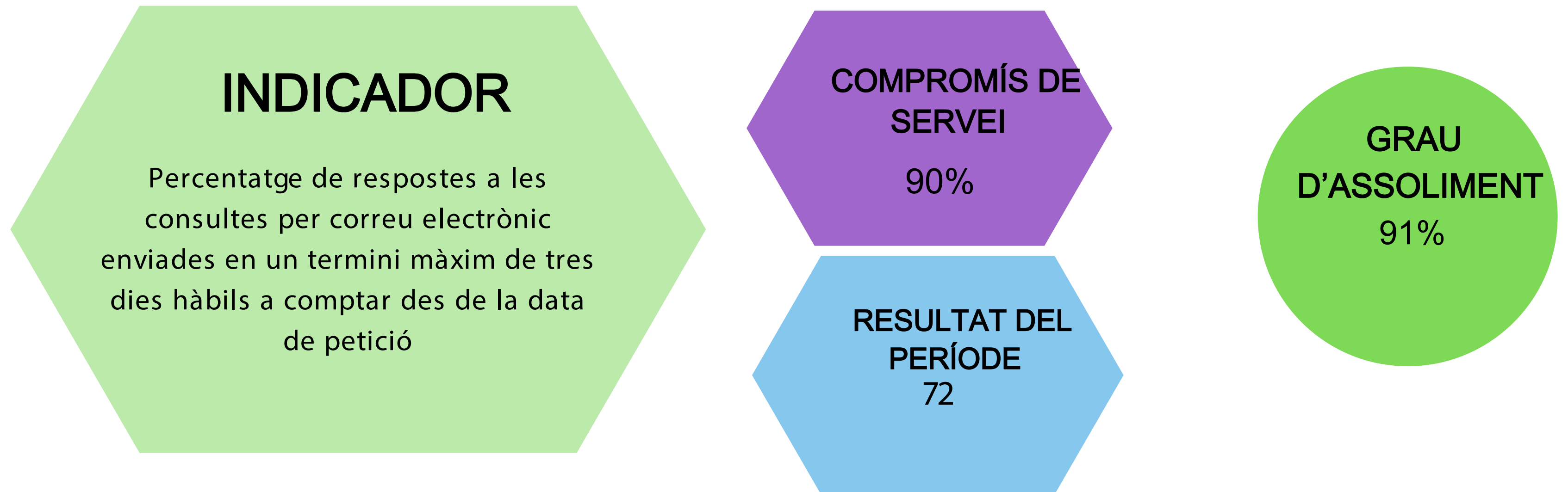
4 Atendrem de manera personalitzada les consultes de la ciutadania el mateix dia que s'adrecin al servei, és a dir, sense cita prèvia.



Nombre de sol·licituds de consulta: 810. Nombre de sol·licituds de consulta ateses el mateix dia: 810

Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

5 Donarem resposta a les consultes adreçades a la bústia de correu electrònic en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de petició

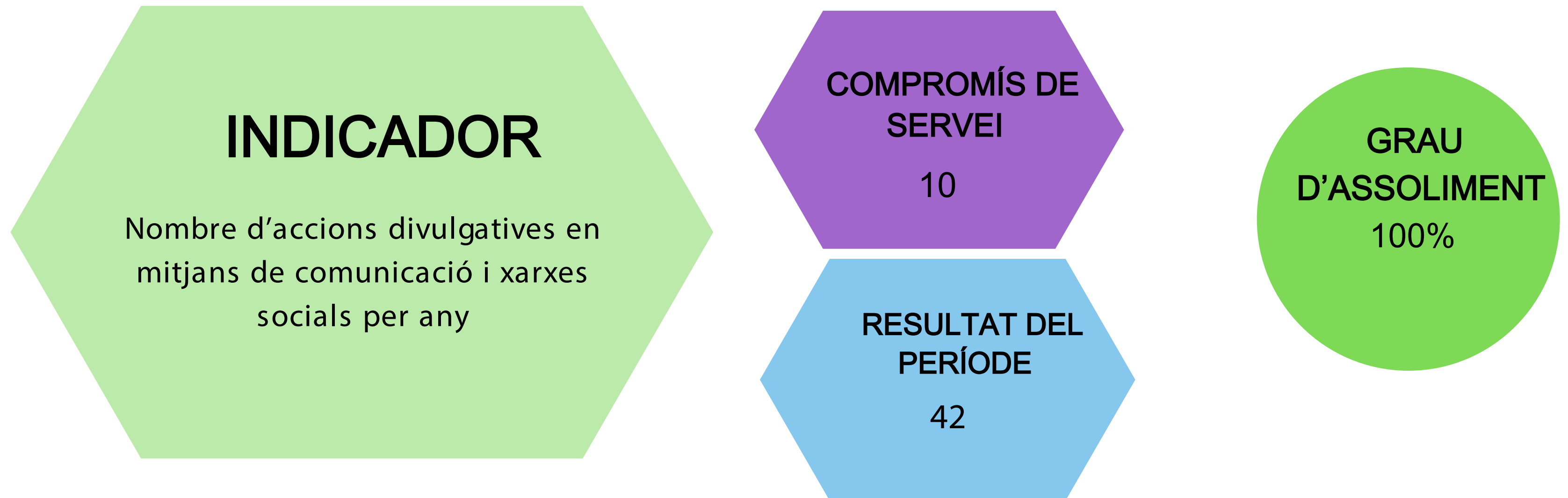


Nombre de consultes per correu electrònic: 79

Nombre de consultes per correu electrònic ateses en tres dies hàbils: 72

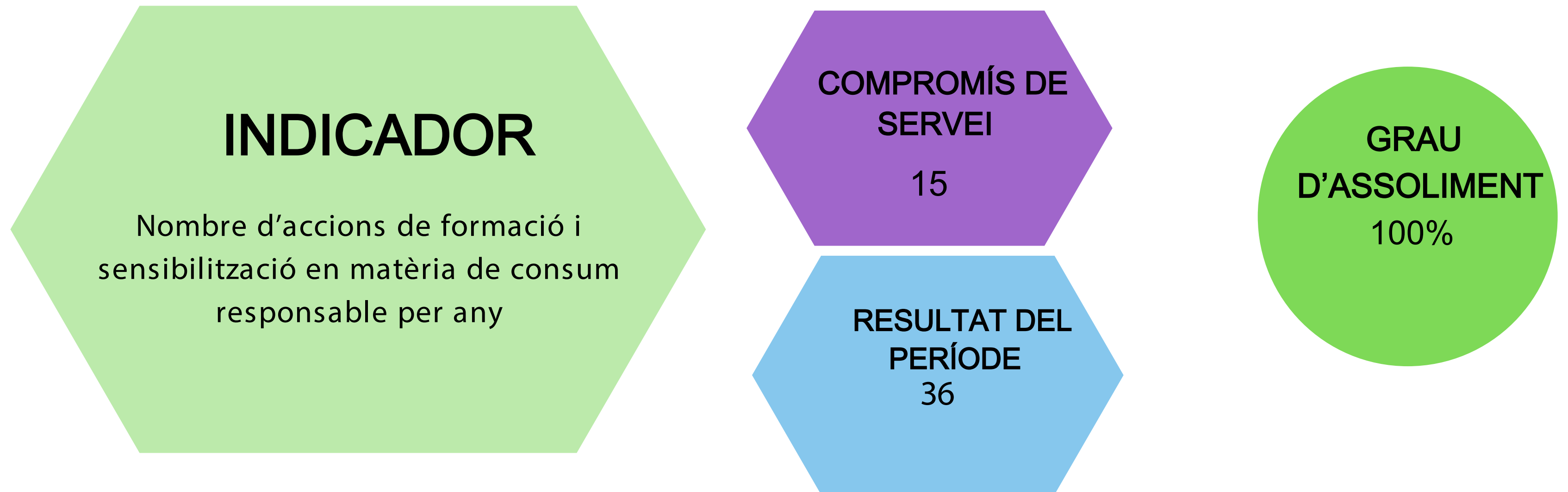
Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

6 Realitzarem un mínim de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de consum



Compromisos de servei - període 01-7-2024 / 30-6-2025

7 Farem un mínim anual de 15 accions de formació i sensibilització en consum responsable



L'equip OMIC



Pilar Galve

tècnica en consum i
mediació



Josep Roca

inspector i tècnic en
consum i mediació



Isabel Rodriguez

inspectora i tècnica en
consum



Roser Sangrà

tècnica en consum



coordinació:

Carme Dastis

Cap de servei Regidoria
Mercats, alimentació i
consum



OMIC

Oficina Municipal
d'Informació
al Consumidor
Vilanova i la Geltrú

Moltes gràcies!

plaça de la Vila, 10

tel. 93 893 00 55

mail: omic@vilanova.cat

<https://omic.vilanova.cat/>