



Ajuntament de Montcada i Reixac

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES REGULADORES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ EN CONSUM (OMIC)

1. OBJECTE

Aquest plec de prescripcions tècniques, annex al plec de clàusules administratives particulars i part integrant del mateix, té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari de l'esmentada licitació, en allò referent al desenvolupament del servei.

2. FONAMENT DEL SERVEI

La prestació del servei de l'Oficina municipal d'informació en consum és un servei gratuït i d'atenció directa consistent en ajudar les persones consumidores i usuàries a defensar els seus drets per mitjà de la informació prèvia, l'assessorament i la tramitació de reclamacions en matèria de consum.

Els drets de les persones consumidores, (recollits en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de Codi de Consum de Catalunya, art. 121-2) són:

- Dret a la protecció de la salut i la seguretat
- Dret a la protecció dels interessos econòmics
- Dret a la indemnització i reparació de danys
- Dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica
- Dret a la informació, l'educació i la formació
- Dret a la representació, la consulta i la participació.
- Drets lingüístics

3. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de desenvolupar el servei amb l'objectiu de:

Defensar els drets de les persones consumidores.

Augmentar el coneixement de la població en general respecte els drets i deures en matèria de consum.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1.Funcions

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores i microempreses en consultes en matèria de consum.
- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores i microempreses.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores i microempreses sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores i microempreses
- Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, per mitjà de campanyes d'informació, sensibilització i orientació.
- Participar de meses transversals per a la defensa de les persones consumidores, en especial en casos de vulnerabilitat i/o exclusió social.
- Assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum.

4.2 Espais i horaris de funcionament del servei

El Servei de l'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) prestarà el servei d'informació, assessorament i mediació en les dependències municipals que en cada cas s'assenyalin i també en forma telebreball.

El Servei de l'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) prestarà el servei d'atenció jurídica especialitzada en les dependència municipals que s'assenyalin.

Així mateix, el Servei també podrà desenvolupar activitats de sensibilització, informació i educació en consum a diferents equipaments municipals, centres d'ensenyament primari i secundari del municipi i espais de la via pública.

El servei es prestarà durant 35 hores setmanals, tots el dies laborables de dilluns a divendres en horari de matí, llevat del mes d'agost que romandrà tancat el servei

La distribució de les 35 hores setmanals serà de dilluns a divendres de 8 a 15h.

L'horari d'atenció al públic de l'OMIC serà 9 a 13.30h, de dilluns a divendres.

La resta d'hores seran de gestió interna.

Aquest horari pot modificar-se en funció dels horaris d'obertura de l'Ajuntament per motiu d'horaris especial per Nadal, Setmana Santa i estiu

La dedicació mínima del servei d'assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum serà de tres hores mensuals. El servei d'assessorament jurídic es prestarà en un horari diferenciat de les 35 hores de servei setmanals.

L'horari del servei d'assessorament jurídic especialitzat en consum es realitzarà en horari de matí i en hores concertades prèviament per l'OMIC.

4.3. Forma de la prestació del servei

La realització dels serveis i activitats ressenyats comporta les següents accions mínimes a realitzar per l'empresa o entitat adjudicatària.

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores en consultes en matèria de consum, bé de forma presencial a les dependències de l'OMIC, bé per altres mitjans com telefònics i electrònics.
- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Programar un mínim de tres hores mensuals d'assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Proposar, organitzar i implementar activitats per a l'educació i formació en consum de les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, per mitjà de campanyes d'informació, sensibilització i orientació.
- Proposar, organitzar i implementar tallers i activitats per a l'educació en consum als centres educatius del municipi.

- Proposar, organitzar i implementar activitats entorn del Dia Mundial del Consum
- Proposar i elaborar un mínim de 5 articles d'informació i divulgatius, en matèria de consum, per ser publicats als mitjans de comunicació municipals.
- Elaborar una informe anual on es recullin les dades d'actuació del servei, en base al qüestionari dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona
- Elaborar un informe anual del servei d'assessorament jurídic
- Assistir i participar de les reunions, tallers i/o formacions a càrrec d'entitats supramunicipals tals com l'Agència Catalana de Consum o la Diputació de Barcelona.
- Proposar línees d'actuació i de bones pràctiques per la millora del servei.
- Executar i implantar directament les accions acordades a la planificació anual, així com les activitats puntuals previstes sota les directrius i criteris d'intervenció definits per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

5. PERSONAL NECESSARI PER A LA CORRECTA PRESTACIÓ DEL SERVEI

a) Per al servei de gestió i atenció de l'Oficina Municipal d'Informació en Consum (OMIC) es requereix:

- Experiència mínima de tres anys en prestació de Serveis OMIC.

b) Per al servei d'assessorament jurídic especialitzat en matèria de consum es requereix:

- Experiència mínima de tres anys en prestació de servei d'assessorament jurídic especialitzat en consum.

6. CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

6.1) L'empresa o entitat adjudicatària aportarà el personal necessari pel correcte desenvolupament del servei de l'Oficina Municipal d'Informació en Consum.

6.2) El personal que ha de participar en les tasques descrites haurà d'ajustar-se al perfil professional adequat a les seves tasques.

6.3) El personal dependrà exclusivament de l'empresa o entitat adjudicatària i no tindrà lligam administratiu, laboral o de cap altra classe amb l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

6.4) El personal designat per l'empresa o entitat adjudicatària per la prestació del servei a l'OMIC gaudirà dels dies festius i els permisos que li atorga la normativa laboral vigent . A aquest efecte s'elaborarà un calendari anual de dies festius.

6.5) L'empresa o entitat adjudicatària proposarà una persona com a coordinadora i responsable, la qual mantindrà les reunions de coordinació necessàries amb el corresponent personal tècnic destinat per l'Ajuntament.

6.6) L'empresa o entitat adjudicatària cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències. En cada cas l'adjudicatari ho comunicarà als responsables municipals en el termini de 24 hores via mail.

6.7) Serà obligació de l'empresa o entitat adjudicatària la formació del seu personal adscrit al servei, seguint les directrius i continguts definits pel personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

6.8) L'empresa o entitat i el personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac realitzaran reunions periòdiques de coordinació per tal de facilitar la logística de funcionament dels servei.

6.9) L'empresa o entitat adjudicatària seguirà les indicacions del personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per al desenvolupament correcte del servei.

La Cap del Servei de Ciutadania i Participació Ciutadana