FUNCIONES Y FINES

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito de consulta, información y resolución de conflictos en materia de consumo, que el Ayuntamiento de Firgas ofrece a los Consumidores/as y Usuarios/as de nuestro municipio.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

El Ayuntamiento de la Villa de Firgas dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos, de manera que se podrán realizar a través de:

- Correo electrónico de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC): omic@firgas.es
- Correo electrónico de atención a la ciudadanía: sugerencia@firgas.es
- Instancia: haciendo entrega en el Registro General situado en Edificio Casas Consistoriales C/ Plaza de San Roque, nº 1- CP: 35.430, Firgas.

El Ayuntamiento remitirá al ciudadano o ciudadana una respuesta vía correo electrónico y, si no fuese factible, vía correo ordinario previo registro de salida, en un plazo máximo de 15 días laborables. Si no fuera factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Ayuntamiento de Firgas.
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
Edificio Casas Consistoriales, 2ª Puerta-Izquierda
C/ Plaza de San Roque, nº 1.
CP: 25430 - Firgas.

Tlf. : 928 62 52 36/38
Fax: 928 61 62 71
Correo electrónico: omic@firgas.es

>>> Horario de atención al ciudadano

Lunes a Viernes de 8h a 14h.

Proyecto financiado por: Gobierno de Canarias

AYUNTAMIENTO DE FIRGAS

MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS DEL NORTE DE GRAN CANARIA

CARTA DE SERVICIOS

OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

www.firgas.es

OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

SERVICIOS QUE OFRECEMOS AL CIUDADANO

- Facilitar a la ciudadanía la orientación e información sobre dudas, derechos o conflictos en el momento de su atención.
- Recepcionar las reclamaciones y quejas de los/as usuarios/as y consumidores/as.
- Tramitar reclamaciones y quejas ante la empresa reclamada y organismo correspondiente.
- Mediar en los conflictos entre los/as consumidores/as y las empresas reclamadas.
- Educar a los/as consumidores/as a través de charlas y ponencias en el municipio.
- Informar acerca de la posibilidad de utilización de la Junta Arbitral de Consumo**.**

NUESTROS COMPROMISOS

- Facilitar un servicio de información y atención personalizada en materia de consumo vía presencial, telefónica y a través de correo electrónico.
- Prestar una atención al público con un trato amable y respetuoso, con lenguaje claro, sencillo y comprensivo.
- Dedicar el tiempo necesario adaptado a la petición del interesado/a.
- Gestionar y realizar trámites administrativos del expediente de reclamación en un plazo de cinco días hábiles.
- Promover, realizar actividades de formación como mínimo dos veces al año.
- Tramitar la documentación del expediente ante la Junta Arbitral de Consumo.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Vía de comunicación más utilizada.
- Grado de satisfacción de los usuarios con la atención prestada y el trato recibido (a partir de las encuestas realizadas).
- Grado de satisfacción de los usuarios con el tiempo de atención recibido (a partir de las encuestas realizadas).
- Número de expedientes tramitados en un mes.
- Número de actividades de formación realizadas.
- Número de reclamaciones que finalizan con el laudo de la Junta Arbitral .