

# CARTA DE SERVEIS

## MERCATS MUNICIPALS

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	6
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	7
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	8
<b>6. Canals de participació</b> .....	8
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	8
<b>8. Normativa</b> .....	9
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	9
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	10

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Serveis Urbans : MERCATS
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Equip responsable</b>	José Enrique Torres, director de Mercats Rafael Vela Giménez, cap de Serveis Urbans Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo s/n
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensió 3630

### Informació sobre els mercats

- Mercat de Fondo  
Telèfon: 619 155 690  
Horari:  
Dilluns: de 8 a 14 hores.  
Dimarts a dijous: de 8 a 14 i de 17 a 20 hores.  
Divendres: de 8 a 20 hores .  
Dissabte: 8 a 15 hores.
- Mercat de Sagarra  
Telèfon: 619 738 137  
Horari:  
Dilluns a dimecres: de 8 a 14 hores  
Dijous: de 8 a 14 hores i de 17 a 20 hores  
Divendres: de 8 a 20 hores  
Dissabte: 8 a 15 hores
- Mercat de Singuerlín  
Telèfon: 619 736 994  
Horari:  
Dilluns: de 8 a 14 hores  
Dijous: de 8 a 14 hores i de 16.30 a 20 hores  
Divendres: de 8 a 20 hores  
Dissabte: 8 a 15 hores

**Web** <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/>

**Adreça electrònica** [mercatsmunicipals@gramenet.cat](mailto:mercatsmunicipals@gramenet.cat)

## 2. Missió i valors

La missió del servei és la gestió dels punts de venda de productes alimentaris frescos i congelats al detall, tot garantint la seguretat alimentària i l'atenció satisfactòria envers els consumidors i les consumidoras, especialment pel que fa a les instal·lacions dels tres mercats municipals.

Els valors propugnats són la proximitat, la qualitat en el producte, la qualitat en les instal·lacions i una atenció amable.

## 3. Serveis

### 3.1 Serveis de caràcter general

- Manteniment
- Vigilància
- Custòdia de les instal·lacions
- Neteja
- Recollida de residus
- Atenció a les Juntes de Concessionaris/àries
- Elaboració i compliment d'ordenances i reglaments

Destinatari/àries:                      Usuari/àries, paradistes i Junta de concessionaris/àries

Com sol·licitar el servei               Mitjançant els diferents canals de contacte mencionats en aquesta carta.

### 3.2 Tramitació administrativa d'adjudicació i traspasos de parada

Destinatari/àries:                      Concessionari/àries de la parada dels mercats i totes aquelles persones interessades en gestionar un lloc de venda als mercats municipals.

Com sol·licitar el servei:             -L'accés a les parades buides dels mercats s'obté mitjançant la participació en licitacions públiques convocades periòdicament per l'Ajuntament.  
-Els traspasos de les parades es resolen a través dels acords entre particulars.

En ambdós casos les persones interessades poden obtenir més informació sobre tràmits i documentació dirigint-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i/o al web municipal.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
4	<p><b>Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## **5. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de les errades.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## **6. Canals de participació**

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## **7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:



- La *Bústia de Queixes i Suggestiments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

Els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## **8. Normativa**

- Ordenança Municipal de Mercats de venda no sedentària a Santa Coloma Gramenet.
- Legislació sanitària en general sobre el tractament i manipulació d'aliments.
- Normatives vigents sobre protecció del consumidor.
- Ordenança Fiscal 16.

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

L'Ajuntament no assumirà responsabilitat per danys, robatoris o deteriorament de les mercaderies. Tampoc assumirà la responsabilitat de vigilar-les.

Les vendes es podran realitzar mitjançant qualsevol forma de pagament, legalment admesa.

Els venedors i venedores tindran les següents obligacions:

- a) Estar donats d'alta de l'Impost sobre Activitats Econòmiques (IAE), a l'epígraf de l'apartat corresponent a l'activitat pròpia del local o de la parada.
- b) Usar les parades i els magatzems solament per a vendre i dipositar mercaderies i objectes propis del seu negoci.
- c) Conservar en bon estat les parades, obres i instal·lacions utilitzades.
- d) Exercir la venda ininterrompudament, durant les hores assenyalades, amb la deguda perfecció i cura.
- e) Observar una neteja màxima en el seu aspecte personal i utilitzar a la feina un vestuari exclusiu adient per a la seva funció i en correcte estat de neteja.
- f) Posseir la targeta de manipulador d'aliments, quan l'activitat que desenvolupi així ho requereixi.
- g) Conservar les parades amb les degudes condicions de neteja, higiene i salubritat.
- h) Contribuir a la neteja, conservació i vigilància del mercat.
- i) Satisfereix el cànon i la resta d'exaccions que corresponguin.

- j) Abonar l'import dels danys i perjudicis que el propi titular, els seus familiars o els dependents puguin causar en les instal·lacions o edifici del mercat.
- k) Facilitar les dades que pugui sol·licitar la persona responsable de mercats.
- l) Justificar, sempre que li demanin, el pagament dels impostos i de les exaccions municipals.
- m) Pagar, en les dates previstes, les quotes assignades per l'Associació Col·laboradora de Venedors i Venedores, per tal d'atendre les despeses generals del mercat.
- n) Complir la resta d'obligacions que resultin de l'Ordenança i altres reglamentacions, normes, etc. que afectin la seva activitat.

Els venedors i venedores hauran de comportar-se amb bones maneres en les seves relacions, tant entre ells com amb el públic.

Els estris de pesar i mesurar emprats als mercats s'hauran d'ajustar als models autoritzats. En tot moment el/la responsable de mercats podrà verificar-ne l'exactitud.

Els venedors i les venedores estan obligats a exhibir a la persona responsable de mercats, al funcionariat municipal i a la inspecció sanitària o d'avituellament, els articles que tinguin a la venda, sense poder oposar-se a la seva inutilització, en cas que siguin declarats nocius per a la salut pública.

Els titulars i les titulars de les parades o dels locals estan obligats i obligades a mantenir-los oberts durant els dies i les hores que el mercat estigui obert al públic, a excepció dels períodes reglamentaris de vacances o d'autoritzacions expresses de l'Ajuntament.

Les operacions de venda seran sempre al detall.

Existirà un servei de neteja i manteniment del mercat, dotat del personal necessari que, sota la dependència de la persona responsable de mercats i a les hores que indiqui, tindrà cura de la neteja de les zones comunes i de pas.

La neteja de les parades i dels locals haurà d'efectuar-se fora de l'horari d'atenció al públic, segons disposi la persona responsable de mercats.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **10.2 Actualització**

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de Serveis Urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes
---------------------



<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**