

CARTA DE SERVEIS

MERCATS MUNICIPALS

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

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

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		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Atendre el 95% de les reparacions de petit manteniment en menys de 24h, des del moment en què la deficiència és detectada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	95 %	95%	*	*
2	<p>Comunicar en menys de 4 hores, a les persones responsables del manteniment, les avaries detectades en el 95% del casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	95%	100%	*	*
3	<p>Tramitar els expedients administratius de concessió de parades en un temps mig de 4 mesos, des del lliurament de la documentació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	4 mesos	Menys de 4 mesos	*	*
4	<p>Gestionar els requeriments per donar compliment a les ordenances i reglaments dels mercats en un temps mig de 24h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	24h	24h	*	*
5	<p>Realitzar com a mínim 4 reunions de coordinació i seguiment amb les juntes de persones concessionàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8	8	*	*
6	<p>Netejar cada 24 h les zones comuns dels mercats municipals, excepte diumenges i festius, en un 95% dels cassos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	99%	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable

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



2017	2018	2019	2020
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**