

## CARTA DEL SERVEI DE COMERÇ, FIRES I DISCIPLINA DE MERCATS

El Servei de Comerç és un servei públic que presta serveis d'informació, orientació i assessorament als/ les comerciants i consumidors/es, i col·labora en el foment i promoció del comerç de proximitat amb les entitats i agents econòmics.

### 1. Identificació

Nom del servei	Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercats
Adscripció dins organigrama	Direcció de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de la Ciutat
Equip responsable	Encarnación Díaz - cap de Departament diazhe@gramenet.cat  Manuel Sierra – cap de Departament provisional sierragma@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, Directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció Ciutat munozma@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	De 9 a 14 hores dies feiners de dilluns a divendres.  Aquest horari podrà modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre).
Telèfon	934 624 000 (extensió 4049)
Web	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/comerc-i-mercats/</a>
Adreça electrònica	comercsc@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La missió és fomentar i promocionar el sector econòmic local mitjançant: a) la definició d'eixos urbanístics, b) l'impuls per a la generació i consolidació d'un sector econòmic competitiu al territori i c) la introducció d'instruments afavoridors de l'intercanvi comercial en establiments locals, com ara la "grama" (moneda social de Santa Coloma de Gramenet).

Treballem per aconseguir l'excel·lència en la defensa dels valors d'equitat, igualtat de condicions, comerç just, la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació cap a la satisfacció dels consumidors i consumidores i dels/les comerciants.

## 3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

### 3.1 Estudis i projectes de desenvolupament econòmic i comercial

El Servei de Comerç realitza els estudis i porta a terme els projectes necessaris per tal de garantir un major i millor desenvolupament del teixit comercial de la ciutat, la qual cosa implica millorar-la econòmicament.

Aquests estudis i projectes també es fan en col·laboració amb d'altres agents del sector, tant públics (Grameimpuls, SA) com privats (Agrupació del Comerç i la Indústria de Santa Coloma de Gramenet).

Destinatari/s/àries                      Sector comercial i empenedoria

Com sol·licitar el servei                Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament.

### 3.2 Organització de campanyes, actes i fires promocionals

Per tal de promocionar el comerç local es realitzen campanyes d'imatge, informació, sensibilització, difusió i publicitat.

Així mateix, s'organitzen diversos tipus d'actes, tant de forma merament institucional com esdeveniments conjunts amb altres agents del sector.

També es realitzen fires, de forma directa o gestionades per agents del sector de caràcter privat, per promocionar eixos comercials, sectors específics com ara la restauració o per fomentar nous punts d'atracció de comerç.

Destinatari/s/àries                      La ciutadania, el sector comercial i l'empenedoria

Com sol·licitar el                        Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament

servei

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

Cita prèvia: 934 624 090

Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.3 Difusió de l'activitat i l'oferta de la Santa Coloma comercial

Realització d'actes i campanyes mitjançant els sistemes convencionals (rètols, fulletons, tríptics, etc...) com a través de la pàgina web i les xarxes socials per donar a conèixer l'activitat comercial de la ciutat a la nostra ciutadania i a la forana.

Destinatari/àries La ciutadania, el sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament servei

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

Cita prèvia: 934 624 090

Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.4 Ajuts econòmics al comerç local

Obtenció de subvencions d'altres organismes i tramitació de subvencions pròpies tant per donar suport a l'activitat de les associacions del sector del comerç, com per fomentar la instal·lació de nous comerços i millorar els existents.

Destinatari/àries El sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament servei

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)

Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

Cita prèvia: 934 624 090

Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Web subvencions: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/subvencions/>

### 3.5 Formació

Suport a les activitats de formació sobre el comerç que es fan tant des d'organismes i empreses públiques, com des de les associacions del propi sector.

Destinatari/àries El sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament servei

### 3.6 Finestreta Única Empresarial

Posada en marxa de la Finestreta Única Empresarial i del Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a per tal de donar una resposta eficient i unificada a les demandes del teixit productiu local. Tot plegat es desenvolupa en col·laboració i coordinació amb les altres administracions públiques i segons la normativa vigent.

Destinatari/àries Sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
servei Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)  
Cita prèvia: 934 624 090  
Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>  
Finestra Única Empresarial: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/>

### 3.7 Moneda local

Posada en funcionament del Projecte Grama, en el marc de les anomenades monedes locals, socials o complementàries, amb la qual s'impulsa la canalització de part de la despesa pública habitual (subvencions, retribucions, compres, etc...) mitjançant un sistema de pagaments digitals (telefonía mòbil i Internet) vinculat al Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet (CSS Santa Coloma).

Destinatari/àries La ciutadania, el sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el [www.grama.cat](http://www.grama.cat)  
servei

### 3.8 Mercats

Col·laboració amb Serveis Urbans en tasques de gestió del manteniment, la vigilància i la custòdia dels tres mercats municipals: Sagarra, Fondo i Singuerlín.

Els mercats municipals tenen com a objectiu la venda d'aliments frescos, congelats o precuinats i al detall en un total d'aproximadament 80 parades. Cada parada és una unitat de venda i està gestionada per un concessionari responsable de la gestió del seu negoci particular. Qualsevol comerciant de la ciutat pot accedir a la gestió d'una parada de mercat seguint els procediments establerts.

També hem d'incloure la gestió i vigilància dels tres mercats de venda no sedentària periòdics, els quals se celebren al voltant dels tres mercats municipals esmentats: dilluns al mercat Sagarra, dijous al mercat de Singuerlín i dissabtes al mercat del Fondo, durant tot l'any.

Destinatari/àries	La ciutadania, el sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament  Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

### 3.9 Locals buits

Projecte que se centra en la dinamització de l'ocupació de locals comercials buits en planta baixa, situats en zones d'especial interès estratègic. Concretament, es treballa en el disseny i implementació d'unes bases de subvencions per fomentar la implantació de negocis que dinamitzin i procurin la continuïtat de l'oferta comercial en la zona del mercat municipal de Sagarra.

Destinatari/àries	Sector comercial i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament  Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Correu electrònic: <a href="mailto:oiac@gramenet.cat">oiac@gramenet.cat</a> Cita prèvia: 934 624 090 Web cita prèvia: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a>

### 3.10 Plans de dinamització en col·laboració amb l'associacionisme comercial

Elaboració de plans de dinamització del teixit comercial colomenc amb suport tècnic i econòmic a les associacions comercials. Preferentment, es treballa per fomentar l'associacionisme relacionat amb la gastronomia, l'oci i les entitats de comerciants dels mercats municipals i de venda no sedentària.



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Destinatari/àries            Sector comercial i emprenedoria

Com sol·licitar el            Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament  
servei

    Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
    Correu electrònic: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)  
    Cita prèvia: 934 624 090  
    Web cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

#### 4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Editar un butlletí imprès i digital (Gramecomerç informa) per distribuir a la ciutat.	Nombre d'edicions	≥ 8
Establir acords i convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.	Nombre de convenis	≥ 5
Gestionar els ajuts anuals per a l'obertura/reforma de comerços.	Nombre d'ajuts	≥ 50
Consolidar la quantitat de comerços i consumidors/es inscrits/es a la xarxa de moneda social.	Nombre de comerços i consumidors/es inscrits/es	≥ 200
Difondre entre comerciants i consumidors/es comunicacions i/o alertes d'interès, sensibilització i risc pel que fa a l'activitat comercial.	Nombre de comunicacions i/o d'alertes	≥ 50
Actualitzar i gestionar el cens de locals buits disponibles per a l'establiment d'activitats comercials.	Cens de locals actualitzats sí/no	Sí

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- 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 casos semblants.
- 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. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del Servei

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.
- Sessions de treball, processos participatius i fòrums de l'Estratègia de Desenvolupament Urbà Sostenible Integrat (EDUSI).
- Consell de la moneda local.
- Contactes permanents amb les entitats del sector.
- Escrits dirigits a l'adreça del Departament [comerc@gramenet.cat](mailto:comerc@gramenet.cat)
- Opinions a través de les xarxes socials, <https://twitter/Gramecomerc>

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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 Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>



En tot cas, els usuaris i les usuàries 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 específica del Servei

- Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i el Consell de 12 de desembre de 2006 relativa al serveis en el mercat interior.
- Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya.
- Decret Legislatiu 1/1993, de 9 de març, sobre comerç interior.
- Llei 3/2014, de 19 de febrer, d'horaris comercials i de mesures per a determinades activitats de promoció.
- Decret Llei 1/2009, de 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials.
- Decret 198/2016, de 23 de febrer, sobre la inspecció de consum i control de mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.
- Decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants.
- Pla de Millora Urbana per a la Regulació dels Usos de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglament del Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet.
- Ordenança Municipal de Mercats.
- Ordenança Reguladora dels mercats periòdics de venda no sedentària.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Dret a rebre un tracte de respecte i consideració per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a rebre informació i assistència sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a rebre informació, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions, i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat/ada en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resultin menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.

- Dret de les persones obligades a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

## 9.2 Deures

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- Subministrar la documentació que sigui requerida en cada cas.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## 10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Manuel Sierra i Granell, cap del Departament provisional.