

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

### Departament de Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals

El Departament de Promoció Econòmica Comerç i Mercats, té com a missió el desenvolupament de **dos programes d'actuació**:

- **Promoció del comerç de la ciutat:** l'objectiu és donar eines per poder afavorir la visibilitat del comerç de proximitat i fomentar l'ús del comerç local.
- **Promoció i divulgació dels mercats municipals:** l'objectiu és afavorir una ampla oferta de botigues obertes, de qualitat i diversitat per als ciutadans, fomentant la lliure competència dins els mercats i realitzant un treball conjunt i de mutu compromís amb els paradistes per al foment de la participació als mercats.

### Què oferim?

Treballem per la dinamització comercial, la planificació, disseny, gestió i coordinació de les diferents accions per a dinamitzar l'activitat comercial de la ciutat.

Disposem de diferents vies de col·laboració i participació amb el teixit comercial i associatiu per a la difusió del comerç.

Alhora realitzem la dinamització dels mercats sedentaris i MVNS per a garantir afluència de ciutadans.

### Serveis que prestem

- Dinamització comercial
- Dinamització de la restauració
- Directori comercial
- Assessorament de la normativa de comerç
- Comerç 2.0
- Formació per a comerciants
- Dinamització mercats municipals
- Assessorament normativa de mercats
- Servei TIC Training per a comerciants i paradistes dels mercats sedentaris
- Subvencions Pròpies 2018

### Detall dels serveis

- **Dinamització comercial**

Per tal de donar servei i dinamitzar el teixit comercial de la ciutat, es realitzen una sèrie d'accions planificades anualment.

- Campanya de rebaixes d'hivern i d'estiu
- Open Night: disseny, programació, convocatòria i gestió de l'esdeveniment
- Firadespí: disseny, programació d'activitats, convocatòria, realització i control de l'esdeveniment.
- Acte anual comerç: disseny, negociació amb conferenciant, convocatòria i gestió de l'esdeveniment
- Encesa de llums de Nadal: suport a l'acte destinat a fomentar l'activitat comercial de la ciutat
- Campanya de Nadal

- **Dinamització de la restauració**

Donar a conèixer l'oferta gastronòmica de la ciutat a través d'una oferta atractiva a un

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

preu assequible.

- Ruta de la Tapa de Festa Major: convocatòria restauració, gestió de l'oferta gastronòmica, realització suport gràfic per a la ruta de la tapa, gestió del concurs digital i gestió del premi amb el jurat a la millor tapa i millor fotografia
- Firatapa: realització de la ruta de la tapa, dins l'acte de Firadespí, donant visibilitat i participació a la restauració en l'esdeveniment anual més important per al comerç.
- Nit Degustació: dins el marc de l'encesa de llums de Nadal, es realitza aquesta trobada de degustació per a fomentar i donar a conèixer les parades dels mercats de la ciutat mitjançant tapes realitzades amb els productes de les mateixes parades, donant a conèixer el seu producte.

- **Directori comercial**

Actualització de nous comerços de la ciutat, com d'aquells que han deixat de tenir activitat.

- **Assessorament de la normativa de comerç**

Acompanyament al comerç dins el context de la correcta implementació de la normativa de comerç establerta per la Diputació de Barcelona. Ajut i assessorament per a l'entesa i correcte implementació.

- **Comerç 2.0**

Servei adreçat a ajudar al comerç a realitzar una correcta digitalització, auditant i treballant amb el comerç per realitzar una estratègia d'èxit.  
Treball de dinamització digital del comerç de la ciutat mitjançant les eines TIC.

- **Formació per a comerciants**

Catàleg anual de formació per a comerciants, que contempla suggeriments expressats per comerç i el teixit associatiu comercial, a més de donar suport en temes que considerem de vital importància des del departament.

- **Dinamització Mercats Municipals**

Activitats que garanteixen l'afluència de persones per tal de conèixer el producte local i de proximitat:

- Espai FoodiesLab al mercat del centre: execució de cursos de cuina realitzats amb productes dels propis mercats.
- Nit Degustació: tapes realitzades per les pròpies parades dels mercats i amb els seus productes, amb preu atractiu per garantir la participació ciutadana.

- **Assessorament de la normativa de mercats**

Acompanyament als paradistes dins el context de la correcta implementació de la normativa de mercats establerta per la Diputació de Barcelona. Ajut i assessorament per a l'entesa i correcta implementació.

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

- **Servei TIC Training per a comerciants i paradistes dels mercats sedentaris**

Servei d'assessorament especialitzat en màrqueting digital i màrqueting offline (360°), per a tot el comerç de Sant Joan Despí, a fi de perfeccionar l'estratègia a Internet i enfortir la capacitat del comerç per potenciar el seu negoci.

- **Subvencions pròpies**

Oferim informació, assessorem i gestionem les convocatòries d'ajuts.

### Com accedir-hi?

Presencialment:	carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament:	93 480 80 50
Web municipal:	www.promodespi.cat
Correu electrònic:	promocio@sjdespi.cat

### Qui hi pot accedir?

Tots els comerços i paradistes de Sant Joan Despí poden accedir per sol·licitar informació o bé realitzar qualsevol tràmit corresponent a comerç.

### Persona responsable

**Comerç i Mercats:** Àngels Vime  
 Responsable polític: Cristian Rastrojo  
 Adscrit a l'Àrea de Promoció Econòmica Comerç i Mercats

### Horaris i adreça

Adreça: Carrer John F. Kennedy, 8

Horaris:

Des de l'1 de setembre fins al 31 de juliol  
 De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores i de 16.30 a 19.00 hores

Des de l'1 fins al 31 d'agost  
 De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores

### Drets i deures dels usuaris i usuàries

Les persones que siguin ateses al Departament de Promoció Econòmica Comerç i Mercats, tenen els següents drets i deures:

- Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
- Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.
- Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'Ajuntament.
- Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
- Dret a obtenir còpia segellada de les sol·licituds que es presentin i justificants dels pagaments que hagi d'efectuar.
- Dret a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

l'Ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels nostres serveis municipals.

- Dret a presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals o de la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
- Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis
- Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Dret a acceptar o desestimar les condicions i acords de la subvenció.
- Dret a ser convocat i participar de les activitats informatives i formatives.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu.

### **Normativa reguladora**

#### **General**

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDPC).

Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí, dia 25 de febrer de 2016.

### **Comerços i mercats**

- Llei 3/2014 del 19 de febrer d'horaris comercials.
- Ordenança mercats municipals de Sant Joan Despí
- Ordenança de mercat venda no sedentària de Sant Joan Despí.
- Ordre EMC/127/2017, de 16 de juny, per la qual s'estableix el calendari d'obertura dels establiments comercials en diumenge i dies festius per als anys 2018 i 2019
- Catàleg de Serveis 2018 Normativa reguladora Diputació de Barcelona
- Resolució TSF/1322/2017, de 25 de maig, per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2017 per a la concessió de subvencions destinades als programes de suport al desenvolupament local

### **Fires**

- Llei 8/1994, de 25 de maig, de fires de Catalunya
- Decret 144/1995, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de fires de Catalunya.

### **Compromisos de qualitat**

- Garantir un tracte amable i confidencial per part de tot el personal de Promoció Econòmica.
- Oferir la informació de forma entenedora i concisa tant presencial com telefònicament.
- Mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior a 20 minuts en moments de màxima afluència i de 5 minuts en la resta de l'horari.
- Proporcionar en un termini màxim de 5 dies tota la informació referent a ajuts i subvencions.
- Oferir accions promocionals per dinamitzar el comerç local atenent a la demanda actual dels comerciants i a les línies d'actuació del moment.
- Respondre a la sol·licitud de permisos i tràmits de subvencions dels comerciants participants en el Pla de Dinamització.

### **Indicadors de gestió i avaluació**

#### **Indicadors de gestió de dinamització comercial**

- Nombre de comerços participants en les diferents activitats de dinamització comercial.
- Nombre de paradistes participants en les diferents activitats de dinamització comercial.

#### **Indicadors de gestió formació**

- Nombre de comerços i parades de mercat participants a la formació
- Enquesta final d'avaluació dels assistents a cada curs

#### **Indicadors de gestió Comunicació 3.0**

## Carta de Serveis Comerç i Mercats – C 20/2018

- Dades Google Analytics ús de l'APROP SJD
- Dades registre visites web
- Dades participants TIC Training

### Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-los l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot completar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: carrer camí del Mig, número 9  
Telefònicament: 93 480 60 00  
Web municipal: [www.sjdespi.cat](http://www.sjdespi.cat)  
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: maig de 2018

Data de rendiment de comptes dels indicadors: juny 2018