

**CARTA DE SERVEIS**

**COMERÇ, FIRES I**

**DISCIPLINA DE MERCAT**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>11</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>13</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>14</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercat
<b>Adscripció dins organigrama</b>	Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
<b>Equip responsable</b>	Encarnación Díaz, cap de Departament de Comerç, Fires i Disciplina de Mercat  Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo, núm. 3
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	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).
<b>Telèfon</b>	934 624 000 (extensió 4049, 12899 o 3065)
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramecomerc.com">www.gramecomerc.com</a>  <a href="mailto:comercsc@gramenet.cat">comercsc@gramenet.cat</a>
<b>Adreça electrònica</b>	

## 2. Missió i valors

La missió és fomentar i promocionar el sector econòmic local mitjançant: a) la definició d'eixos urbanístics i comercials, 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. Serveis

### 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/àries	Sector comercial i emprenedoria
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/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis i l'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 i <a href="#">web municipal</a>

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

Realització de campanyes de comunicació amb el format tradicional (banderoles, fulletons, tríptics, etc...) i amb mitjans tecnològics (pàgina web i les xarxes socials). L'objectiu és donar a conèixer l'oferta comercial i de serveis a la ciutadania de Santa Coloma i de fora.

Destinatari/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis 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: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

Cita prèvia: 934 624 090 i [web municipal](#)

### 3.4 Ajuts econòmics al comerç local

Convocatòries, tramitació i atorgament d'ajuts al sector comercial i de serveis amb la consecució de recursos externs i propis. Les diferents subvencions ofertes es destinen a fomentar la instal·lació de nous establiments, millorar la imatge i implementar criteris socials i solidaris.

Destinatari/àries

El sector comercial, de serveis 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: [oiac@gramenet.cat](mailto:oiac@gramenet.cat)

Cita prèvia: 934 624 090 i [web municipal](#)

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, de serveis i emprenedoria

Com sol·licitar el servei

Mitjançant els diferents canals de contacte amb el Departament

### 3.6 Finestreta Única Empresarial

Col·laboració amb l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana en la gestió 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. Aquesta Finestreta es desenvolupa en col·laboració i coordinació amb altres administracions públiques i segons la normativa vigent.

Destinatari/àries	Sector comercial, de serveis i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	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 i <a href="#">web municipal</a> Finestra Única Empresarial: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/tramits/finestreta-unica-empresarial/</a>

### 3.7 Moneda local

Funcionament del Projecte Grama, en el marc de les anomenades monedes locals, socials o complementàries, amb la qual s'impulsa la canalització d'una part de la despesa pública, vinculada al Circuit de Comerç Social de Santa Coloma de Gramenet (CSS Santa Coloma), mitjançant un sistema de pagaments digitals. Entre d'altres actuacions es concedeixen subvencions públiques en Grames a entitats i comerços de la ciutat per tal de dinamitzar el comerç local i promoure l'economia social i solidària.

Destinatari/àries	El sector comercial, de serveis i emprenedoria
Com sol·licitar el servei	Edifici Can Peixauet, local 21, Av. Generalitat 99 934665373-722356733 <a href="mailto:gramamoneda@gramamoneda.cat">gramamoneda@gramamoneda.cat</a>

### 3.8 Mercats Municipals

Accions de difusió i dinamització comercials als tres mercats municipals, Sagarra, Fondo i Singuerlin: campanyes d'imatge, de comunicació, activitats de promoció, xerrades, etc.

Destinatari/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis 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 i <a href="#">web municipal</a>

### 3.9 Mercats de venda no sedentària

Vigilància, gestió i dinamització comercial dels tres mercats de venda no sedentària periòdics que se celebren al voltant dels tres mercats municipals: dilluns al mercat Sagarra, dijous al mercat de Singuerlín i dissabtes al mercat del Fondo, durant tot l'any.



Destinatari/s/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis 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 i <a href="#">web municipal</a>

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

Suport als plans de dinamització del teixit comercial aportant també 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.

Destinatari/s/àries	Sector comercial, de serveis 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 i <a href="#">web municipal</a>

### 3.11 Estudis d'impacte comercial

Encàrrec d'estudis per conèixer l'actualitat comercial del municipi, tenir una diagnosi comercial i actualitzar l'impacte de les noves formules de venda. Aquests estudis afavoreixen la presa de decisions.

Destinatari/s/àries	La ciutadania, el sector comercial, de serveis 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 i <a href="#">web municipal</a>

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Editar com a mínim 8 edicions d'un butlletí imprès i digital (Gramecomerç Informa) per distribuir per la ciutat.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.</li> </ul>
2	<p><b>Actualitzar i millorar la informació comercial al web municipal, i no obtenir més de 5 queixes per informació deficient.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019</li> </ul>
3	<p><b>Establir com a mínim 2 acords i/o convenis de col·laboració tècnica i econòmica per a la dinamització del comerç local.</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 25 de setembre de 2017, amb 5 acords com a mínim</li> <li>▪ Modificació de l'objectiu a 2 acords com a mínim, al Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Gestionar com a mínim 50 ajuts anuals per a l'obertura o reforma de comerços.</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 25 de setembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.</li> </ul>
5	<p><b>Gestionar el 100% dels ajuts sol·licitats per al sector comercial i de serveis.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.</li> </ul>
6	<p><b>Consolidar la xarxa de moneda local pel que fa a la quantitat de comerços, empreses i consumidors/es inscrits/es, fins arribar com a mínim a 200.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
7	<p><b>Difondre entre comerciants i consumidors/es, com a mínim, 50 comunicacions d'interès, -per a l'activitat comercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
8	<p><b>Actualitzar i gestionar el cens de locals buits d'establiment comercials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, per tant, 2019 és l'últim any avaluable.</li> </ul>
9	<p><b>Realitzar com a mínim 2 campanyes de dinamització i sensibilització sobre el comerç local.</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 26 de novembre de 2019.</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 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. 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.
- 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)

## 7. Presentació 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, disponible al web municipal.
- 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](#).

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

- 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.
- Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.
- 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 responsabilitats 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. Responsabilitats

- 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. 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 del Departament de comerç, fires i disciplines de mercat 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.

<b>Aprovació</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprovació inicial</b>	<b>Aprovació definitiva</b>
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
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 -Noves redaccions de la introducció i dels serveis -Revisió de compromisos i normativa	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

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