

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE COMERÇ

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

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

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Gerència

Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

Servei de Comerç

3. CANALS DE PRESTACIO DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom del servei	Servei de Comerç
Adreça	c/ General Prim, 33-35, 3r
Horari	de 9 a 14 h de dilluns a divendres
Telèfon	93 852 68 35
Web	https://www.rubi.cat/ca/temes/comerc https://www.rubicomerc.cat
Adreça electrònica	comerc@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei de Comerç treballa per fer del comerç una peça clau de vertebració de la ciutat, impulsant campanyes de promoció comercial, col·laborant amb les que duen a terme les associacions de comerciants de la ciutat i donant suport a les associacions i entitats territorials i sectorials de comerciants de la nostra ciutat.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

<p>Organització de campanyes, actes i fires promocionals</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoció del comerç local i la restauració amb campanyes d'imatge, informació, sensibilització, difusió i publicitat - Organització d'actes i fires per promocionar eixos comercials i sectors específics com la restauració o per fomentar nous punts d'atracció de comerç <p>Destinataris/àries: Ciutadania, sector comercial i emprenedoria</p>
<p>Difusió de l'activitat i l'oferta comercial de Rubí</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realització d'actes i campanyes amb sistemes convencionals (rètols, fulletons, tríptics, etc.) i a través de la pàgina web i les xarxes socials <p>Destinataris/àries: Ciutadania, sector empresarial i emprenedoria</p>
<p>Ajuts econòmics al comerç local</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Subvencions per donar suport a l'activitat de les associacions del sector comerç i per la millora dels establiments comercials <p>Destinataris/àries: Sector comercial</p>
<p>Formació i assessorament</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activitats de formació adreçades a la professionalització del comerç i difusió de les organitzades per altres organismes i entitats - Assessorament individual per a millorar la imatge i gestió del punt de venda <p>Destinataris/àries: Sector empresarial i emprenedoria</p>
<p>Locals buits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Activitats per dinamitzar l'ocupació de locals buits situats en zones d'especial interès - Subvencions per a la implantació de nou comerç <p>Destinataris/àries: Sector empresarial i emprenedoria</p>
<p>Dinamització mercats municipals</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir l'afluència de persones per tal de conèixer el producte local i de proximitat als mercats de tota la vida <p>Destinataris/àries: Ciutadania, sector comercial i emprenedoria</p>

6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS

a) Normativa reguladora

- Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i el Consell de 12 de desembre de 2006 relativa als serveis en el mercat interior

(<https://www.boe.es/doue/2006/376/L00036-00068.pdf>)

- Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya

(<https://dibaaps.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?cido&dogc/2010/07/20100723/10196041.pdf>)

- Decret Legislatiu 1/1993, de 9 de març, sobre comerç interior

(https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=103074&action=fitxa)

- Llei 3/2014, de 19 de febrer, d'horaris comercials i de mesures per a determinades activitats de promoció

(https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=655642&action=fitxa)

- Decret Llei 1/2009, de 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials

(http://territori.gencat.cat/web/.content/home/06_territori_i_urbanisme/05_planejament_urbanistic/Planejament_general/marc_legal/legislacio_basica_i_sectorial/decret_llei_1_2009.pdf)

- Decret 162/2015, de 14 de juliol, de venda no sedentària en mercats de marxants

(https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=698393&language=ca_ES)

- Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires

(https://portaljuridic.gencat.cat/ca/detalls/noticia/serveis_fires_llei_18_2017)

- Reglament del mercat de venda no sedentària a Rubí

(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/273>)

- Reglament de Règim Interior del Mercat Municipal de Rubí

(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1021>)

- Reglament del mercat ecològic i artesà de venda no sedentària del Vallès

(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/246>)

b) Condicions d'accés

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.

- Presencialment: c/ General Prim, 33-35, 3r

- Telefònicament: 93 852 68 35
- Web municipal: www.rubi.cat
- Correu electrònic: comerc@ajrubi.cat

c) Drets i deures dels usuaris

Drets

- 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 l'Ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels nostres serveis municipals
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals o de la ciutat, sigui presencialment o a través del web municipal.

Deures

- 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
- 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.

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS

Tots els serveis són gratuïts.

8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL-LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

- Aportacions individuals i/o col·lectives en els espais de participació, com el Consell de Comerç
- Contactes permanents amb les entitats del sector
- Escrits dirigits a l'adreça del correu del servei comerc@rubi.cat
- Opinions a través de les xarxes socials: Twitter de l'Ajuntament de Rubí (www.twitter.com/AjRubi), Facebook del Servei de Comerç (www.facebook.com/rubicomerc/) i la web <http://www.rubicomerc.cat/>

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.
<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Typeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'informació	Temps de resposta a les peticions	Temps mig de resposta d'1 setmana
2. Assegurar un nivell elevat de satisfacció dels usuaris/es	Nombre de queixes rebudes	Menys de 5 al mes
3. Mantenir les activitats de dinamització del teixit comercial urbà	Resultats a les avaluacions externes	Aconseguir un 8 de puntuació
4. Mantenir els serveis oferts als comerciants	Resultats enquestes satisfacció	Aconseguir un 8 de puntuació
5. Mantenir col·laboració amb les entitats comercials	Establiment de convenis i acords	Mantenir la col·laboració amb les 3 entitats comercials de la ciutat

10.- DATES D'ELABORACIO DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIO

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com per via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin els 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 el/la cap del Servei de Comerç.