

## 1. Identificació

**Nom del servei** COMERÇ I FIRES

Servei de dinamització i suport a l'activitat comercial de la ciutat. Gestiona el mercat municipal, el viver d'artesanía i els mercats de venda no sedentària. Organitza fires i actes comercials singulars

**Adreça** Plaça Major, n. 1(4ª planta)

**Telèfon** 93.878.23.00

**Web** [www.manresa.cat/web/article/3988-comerc-fires-i-mercats](http://www.manresa.cat/web/article/3988-comerc-fires-i-mercats)

**Adreces Electròniques** [comerc@ajmanresa.cat](mailto:comerc@ajmanresa.cat)

**Horari** de 8:00 a 15:00 hores

**Unitat Organitzativa** Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria d'Indústria, Comerç i Activitats

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Indústria, Comerç i Activitats

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

La nostra missió és promocionar la ciutat i vetllar pel seu desenvolupament, especialment en la vessant econòmica, fent que Manresa esdevingui una ciutat dinàmica i d'oportunitats.

Volem ser un referent a la Catalunya Central a partir de la definició d'un model territorial propi que fomenti el comerç de proximitat, promogui la creació d'empreses i en millori la competitivitat.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació.

Des de comerç i fires treballem per la cohesió del teixit urbà apostant per la petita i mitjana empresa comercial. Col·laborem amb el sector privat per definir un model de comerç de proximitat que ajuda a la cohesió social i contribueix a la mobilitat sostenible. Les polítiques comercials abasten establiments

comercials i de serveis, mercats municipals, mercats de venda no sedentària i fires comercials així com l'impuls de l'artesania local.

Els valors són del comerç i les fires de Manresa són;

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses i comerços del territori i de la ciutadania per conèixer de primera ma quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.
- La Igualtat d'oportunitats i la justícia social. Prioritzem les accions que afavoreixen el comerç de proximitat.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les associacions, empresaris i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de tecnologia des de la universitat i els centres de recerca cap a les empreses i comerços del territori per a millorar-ne la competitivitat, responent als reptes de l'economia 4.0. i la digitalització.
- Economia al servei de les persones. Apostem per l'enfortiment de l'economia cooperativa, social i solidària com a motor de transformació econòmica i aconseguir un repartiment més just i equitatiu de la riquesa. En definitiva, un model sostenible al servei de les persones.

### **3. Serveis**

#### **a. Gestio i dinamitzacio del mercat municipal Puigmercadal**

El mercat municipal de Manresa, és un equipament en procés de modernització de les instal·lacions, l'oferta i el servei. Estem arrelats a la ciutat i compromesos amb el barri, per seguir sent un espai de referència, molt més que un mercat.

Defensem valors socialment útils lligats a l'alimentació i el consum: proximitat, salut, qualitat i responsabilitat social. Contribuïm a la revitalització del Centre Històric i fem de la Plaça del Mercat un entorn amable de passeig i lleure familiar.

La missió del mercat Puigmercadal és la d'un mercat gastronòmic i de proximitat, on hi ha productes del territori i quilòmetre zero, amb una gran varietat d'aliments frescos i, per damunt de tot, un tracte proper i professional.

Les polítiques comercials abasten establiments comercials i de serveis, mercats municipals, mercats de venda no sedentària i fires comercials.

#### **Manteniment del mercat Puigmercadal**

##### **Com sol·licitar el servei**

El servei el pot sol·licitar el paradista quan detecta una incidència de manteniment i crea l'avís a través dels auxiliars tècnics de manteniment del mercat.

##### **Destinatari/ies**

Els destinataris són els paradistes i els clients del mercat.

#### **b. Gestio i dinamitzacio dels mercats de venda no sedentària**

Els mercats de venda no sedentària són eines de dinamització del comerç de proximitat i complementen l'oferta comercial local. A la ciutat s'organitzen regularment els mercats següents: Mercat de la Font dels Capellans; Mercat de les Flors; Mercats agraris; Mercat no sedentari Mion-Puigberenguer; Mercat de venda no sedentària en el barri del Xup i Mercat del Rebost.

### **Assessorament en tràmits**

#### **Com sol·licitar el servei**

Presentar una instància genèrica telemàticament a través del web de l'Ajuntament de Manresa o presencialment a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

#### **Destinatari/ies**

Possibles nous paradistes o paradistes actuals.

### **Instal·lació, desinstal·lació i neteja de la zona**

Es vetlla per tal que hi hagi el màxim nombre de parades adjudicades i que el dia setmanal de mercat es munti i desmuntin els parades en condicions d'higiene i seguretat, respectant els horaris fixats, la correcta disposició i veda dels productes autoritzats i l'acompliment de les mesures de neteja de la via pública.

#### **Com sol·licitar el servei**

El servei el pot sol·licitar el paradista quan vol demanar una parada o fer algun tràmit o detecta una incidència i crea l'avís a través de l'assessorador de mercats.

#### **Destinatari/ies**

Els destinataris són els paradistes i els clients del mercat de venda no sedentària .

### **c. Gestió i dinamització de fires**

Les fires artesanals, comercials, professionals i industrials permeten als professionals d'un o varis sectors, mostrar els seus productes, formar-se, intercanviar valoracions amb altres professionals, conèixer novetats i encertar missions comercials.

És un gran aparador per la ciutat ja que permet alhora als visitants conèixer una oferta econòmica de manera fàcil i ràpida i de retruc ajuda a dinamitzar tot el comerç de la ciutat els dies de les fires.

Les fires previstes són: ExpoBages, Ecoviure, Mostra d'Economia Social, Wedding, Santa Llúcia i Festa del Tomàquet

### **Difusió, captació d'expositors i visitants i instal·lació, desinstal·lació i neteja de la zona o del palau firal els**

Es vetlla per tal que hi hagi el màxim nombre d'expositors possible i unes activitats paral·leles que ajudin a la professionalització dels sectors. Pels dies de celebració, cal assegurar un muntatge i desmuntatge dels expositors condicions d'higiene i seguretat, respectant els horaris fixats i l'acompliment de les mesures de neteja de la via pública o del palau firal.

#### **Com sol·licitar el servei**

El servei el pot sol·licitar una empresa interessada en exposar i fer demostracions del seu producte en una fira sectorial o multisectorial.

#### **Destinatari/ies**

Els destinataris són els expositors i els visitants a les fires.

#### 4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
a. Gestió i dinamització del mercat municipal Puigmercadal	<b>Freqüència de neteja de les zones comuns del mercat municipal, excepte diumenge i festius</b>	Hores transcorregudes entre neteja i neteja	Mes petit o igual que 24 hores
a. Gestió i dinamització del mercat municipal Puigmercadal	<b>Temps per comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions</b>	Hores trigades a comunicar als responsables del manteniment dels mercats les averies detectades a les instal·lacions	Mes petit o igual que 4 hores
b. Gestió i dinamització dels mercats de venda no sedentària	<b>Freqüència de neteja de les zones comuns del mercat municipal, excepte diumenge i festius</b>	Hores transcorregudes entre fi del mercat i neteja	Mes petit o igual que 12 hores
b. Gestió i dinamització dels mercats de venda no sedentària	<b>Temps per assessorar a possibles paradistes sobre els tràmits afer per sol·licitar parades</b>	Dies transcorreguts entre la recepció de la petició i la primera resposta	Mes petit o igual que 3
c. Gestió i dinamització de fires	<b>Temps per donar resposta a les empreses sobre la possibilitat de participar en una fira</b>	Dies transcorreguts entre la recepció de la petició i la primera resposta	Mes petit o igual que 3

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les 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 d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.  
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

#### 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:

- El tràmit 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-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp

644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

Reglament d'organització i funcionament del mercat Puigmercadal

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 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 servei.

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 l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

#### Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.