

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2025

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 promoció del comerç de proximitat.

Ahora realitzem la dinamització dels mercats sedentaris i MVNS per a garantir aflluència de ciutadans.

Serveis que prestem

- Dinamització comercial
- Dinamització de la restauració
- Directori comercial
- Assessorament de la normativa de comerç
- Comerç 2.0 //Servei TIC Training per a comerciants i paradistes
- Formació per a comerciants
- Dinamització mercats municipals
- Assessorament normativa de mercats
- Subvencions pròpies
- Viu el Comerç Sostenible

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.

- Campanyes Publicitat i XXSS de: períodes rebaixes, dies assenyalats (14 febrer, Sant Jordi, Pàsqua, Festa Major) i campanyes generalistes.
- Firadespí: disseny, programació d'activitats, convocatòria, realització i control de l'esdeveniment.
- Acte anual comerç (Fòrum): 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

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2025

- **Dinamització de la restauració**

Donar a conèixer l'oferta gastronòmica de la ciutat a través d'una oferta atractiva a un 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.
- Promoció restauració local en esdeveniments de ciutat: Open House...

- **Directori comercial**

Manteniment del directori de comerços de la ciutat (altes de nous establiments, baixes dels que han tancat.) i actualització de dades

- **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 - TIC Training per a comerciants i paradistes**

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.

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.

- **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 promocionen els mercats (referents de producte fresc, sa, de qualitat i de proximitat) i en garanteixen l'afluència de persones.

- Espai FoodiesLab al mercat del centre: execució de cursos de cuina realitzats amb productes dels propis mercats.
- Accions de dinamització Nadal (música en directe, actuacions teatre...)
- Campanyes generalistes de promoció de l'espai i les seves virtuts.

- **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.

- **Subvencions pròpies**

Oferim informació, assessorem i gestionem les convocatòries d'ajuts per a establiments locals, convocades pel propi ajuntament.

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2025

<ul style="list-style-type: none">• Viu el comerç Sostenible <p>Servei que promou l'acompliment dels criteris de sostenibilitat en els establiments comercials. S'assessora, informa i acompanya als comerços per a què la seva activitat sigui sostenible (reducció residus, reutilització, prevenció malbaratament, oferta sostenible...)</p>
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: Àngela Escribano Responsable polític: Francesca Estradé Adscrit a l'Àrea de Governança i desenvolupament local
Horaris i adreça
Adreça: Carrer John F. Kennedy, 8 Horaris: Des de l'1 d'octubre fins al 31 de maig De dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores i de 16.30 a 19.00 hores Des de l'1 de juny fins al 30 de setembre 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 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.

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2025

- 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 (LPDPCP).

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.

Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí, aprovació inicial de modificació dia 20 de maig de 2021.

Comerços, mercats i Fires

- LLEI 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.
- Ordenança mercats municipals de Sant Joan Despí
- Ordenança de mercats de venda no sedentària de Sant Joan Despí.
- Pla especial de regulació d'usos comercials als principals eixos, al terme municipal de Sant Joan Despí.
- ORDRE EMT/185/2023, de 14 de juliol, per la qual s'estableix el calendari d'obertura a Catalunya dels establiments comercials en diumenge i dies festius per als anys 2024 i 2025.
- Catàleg de Serveis 2024-2027 Normativa reguladora Diputació de Barcelona

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.

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2025

- 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 directori comercial

- Nombre d'activitats comercials registrades al directori

Indicadors de gestió de dinamització comercial

- Nombre d'accions de dinamització comercial
- Nombre d'accions de dinamització als mercats municipals

Indicadors de gestió formació

- Nombre d'hores formatives dirigides a comerços
- Nombre de comerços i parades de mercat participants a la formació
- Grau de satisfacció de les persones assistents als cursos

Indicadors viu el comerç sostenible

- Nombre de comerços amb criteris de sostenibilitat reconeguts i identificats.

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
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: Febrer de 2025

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Gener de 2025