

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2026

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

El Departament de Promoció Econòmica, Comerç i Mercats té com a missió impulsar i reforçar l'activitat econòmica local mitjançant programes orientats a la dinamització comercial i a la gestió, regulació i millora contínua dels mercats municipals i dels mercats de venda no sedentària. El Departament actua sota criteris de servei públic, transparència i qualitat, garantint una gestió eficient, avaluable i orientada a la millora contínua, amb impacte positiu tant en el teixit comercial com en la ciutadania.

Per assolir aquesta missió, el Departament desenvolupa dos àmbits principals d'actuació:

- **Promoció del comerç de la ciutat:** impulsem accions i proporcionem eines per dinamitzar el comerç de proximitat, millorar-ne la competitivitat i visibilitat i fomentar el consum local. Aquestes actuacions es planifiquen, executen i avaluen amb criteris de qualitat i eficiència, contribuint al desenvolupament econòmic i social del municipi.
- **Gestió, regulació i dinamització dels mercats municipals i de venda no sedentària:** garantim el compliment normatiu i el bon funcionament dels mercats, promovem una oferta comercial diversa, segura i de qualitat, i fomentem la col·laboració amb els paradistes. L'actuació es basa en estàndards de qualitat del servei, seguiment d'indicadors i millora contínua per assegurar una experiència beneficosa per a la ciutadania i un entorn econòmic dinàmic.

Què oferim?

El nostre compromís és **dinamitzar i fomentar l'activitat comercial** de la ciutat a través de l'organització, la planificació i la coordinació d'accions estratègiques que impactin directament en la competitivitat i sostenibilitat del comerç local. Treballem amb l'objectiu clar de **millorar l'entorn comercial** i afavorir el **desenvolupament econòmic**, tot garantint una àmplia oferta comercial i una experiència positiva per a la ciutadania.

Apostem per l'impuls de la **col·laboració activa** amb el comerç local i Activadespí, establint canals de comunicació oberts per a la promoció del comerç de proximitat. Aquesta cooperació permet generar sinergies i treballar conjuntament per enfortir l'economia de la ciutat.

Les nostres actuacions es centren en l'enfocament de resultats tangibles, com la **garantia d'afluència ciutadana als mercats municipals i de venda no sedentària**, millorant així la visibilitat i l'atractiu d'aquests. Ens comprometem a **donar servei a la ciutadania** amb mercats atractiu, actius i accessibles, oferint una oferta diversa, de qualitat i propera als veïns i veïnes.

Tot això es realitza seguint un compromís ferm amb la **qualitat i la millora contínua del servei**, per assegurar que totes les accions i iniciatives siguin efectives, eficients i adaptades a les necessitats de la comunitat.

Serveis que prestem

Carta de Serveis Comerç i Mercats C-20/2026

- Dinamització comercial
- Dinamització de la restauració
- Directori comercial
- Comerç 2.0 //Servei TIC Training per a comerciants i paradistes
- Formació i mentories 360º per a comerços, restauradors i paradistes
- Dinamització mercats municipals
- Subvencions pròpies
- Viu el Comerç Sostenible
- Anàlisi de competència i mercat
- Supervisió i acompanyament per al compliment de les ordenances municipals

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-20/2026

• **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-20/2026

• Viu el comerç Sostenible

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...)

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 Escibano

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:

- 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-20/2026

- 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 (LPDGP).

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-20/2026

- 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 2026

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Gener de 2027