

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE COMERÇ

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei : Servei de Comerç
Àrea: Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projectió de la Ciutat
Responsable tècnic: Cap de Comerç

2. ON SÓM

Adreça: Telers, 5 passadís B, 1a planta
Telèfon 937 397 407
Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>
Correu electrònic comerciants@terrassa.cat
Horaris: De 8.30 a 14.30, de dilluns a divendres

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és dinamitzar el comerç i fomentar la seva funció com articulador de qualitat de vida a la ciutat i element d'atractivitat i desenvolupament econòmic i empresarial, prenent en consideració especialment els eixos comercials i el comerç de proximitat.

Serveis que oferim

- Atenció i suport a les activitats de dinamització comercial organitzades per les entitats del sector de comerç.
- Organització d'esdeveniments i fires per la dinamització comercial de la ciutat.
- Gestió dels mercats municipals i del Recinte Firal.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>
Adreça electrònica: comerciants@terrassa.cat
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les empreses del sector comercial en general, establiments de comerç minorista, associacions de comerciants i gremis, agrupacions de venedors.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Donar suport a les entitats que realitzin actuacions de dinamització comercial a la ciutat.	Es realitzaran set accions l'any de dinamització comercial als eixos.
Posar en valor el comerç de proximitat com a motor econòmic i de cohesió social.	Campanyes de promoció realitzades.
Acostar les entitats a la professionalització i formació, mitjançant l'oferta d'accions formatives organitzades pel mateix Ajuntament o per altres ens.	Es tramitaran sis subvencions destinades a la professionalització de gerències comercials.
Fer actuacions als mercats municipals per la seva modernització i promoció.	Es realitzaran tres accions de promoció a cadascun dels dos mercats municipals.
Assessorament individualitzat a les persones que vulguin obrir una parada als mercats municipals.	S'atendran totes i cadascuna de les demandes existents.
Posar en contacte les persones que vulguin obrir parades als mercats o qualsevol altre comerç amb el servei d'Emprenedoria per la redacció del seu pla d'empresa.	Nombre de contactes realitzats i de plans d'empresa redactats.
Consolidar les fires que es celebren a la ciutat	Es realitzaran sis fires comercials en col·laboració amb el eixos comercials
Fer accions per promoure la sostenibilitat i el reciclatge al sector del comerç.	Es faran dues accions al mercadal i una acció a cadascun dels mercats municipals en la línia de reducció de residus.
Atorgament de subvencions a entitats de comerç .	Import de les subvencions atorgades, en funció de disponibilitat i demanda.
Promoció del Recinte Firal per tal que sigui un espai per la celebració d'actes singulars a nivell de ciutat.	Realització d'un mínim de 12 actes a l'any.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires
- Reglament dels Mercats municipals de Terrassa
- Ordenança de la venda no sedentària als mercadals de Terrassa
- Ordenança fiscal 3.10

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual,

identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que 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.