

Nom servei	Comerç
Presentació	La Unitat de Comerç dona suport al desenvolupament del teixit comercial de la ciutat i es porta a terme la gestió mitjançant accions que impulsen la dinamització i promoció del comerç local. A través de la incorporació de noves tecnologies i el foment de la innovació, es treballa per enfortir la competitivitat del sector i millorar l'experiència de compra de la ciutadania. L'objectiu principal és construir un model de comerç de proximitat, viu, modern i alineat amb les necessitats de la ciutat.
Serveis que es presten	<u>Organització de campanyes, actes i fires promocionals:</u> • Promoció del comerç local amb campanyes d'imatge, informació, sensibilització, difusió i publicitat. • Organització i presència del comerç local en actes i fires per promocionar el teixit comercial i per garantir l'afluència de persones per tal de conèixer el producte i els serveis locals (per exemple, Mercat del Mar i Fira Castrum Fidelis). <u>Ciutadania, sector comercial i emprenedoria:</u> Difusió de l'activitat i l'oferta comercial • Realització de campanyes a través de la pàgina web i les xarxes socials. • Destinataris/àries: Ciutadania, sector comercial i emprenedoria. <u>Sector comercial</u> Ajuts econòmics al comerç local: • Subvencions per donar suport a l'activitat de les associacions del sector comerç i per la millora dels establiments comercials. Formació i assessorament. • Assessorament individual per a millorar gestió del punt de venda i l'adaptació als nous models de venda.
Responsables del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: M^a Luisa Pacheco Valcárcel MLuisa.Pacheco@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església s/n – Edifici Històric, 1a planta. Telèfon: 936 651 150 (ext. 1932) Atenció presencial (cita prèvia) De dilluns a divendres - 8 a 15 h i tardes convingudes.

	Correu electrònic del servei: comerc@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Comerç i Consum Comerç Local
Eines de participació	       Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

	• Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Informar i assessorar el sector comercial en els àmbits que puguin afavorir el seu desenvolupament, fomentant la innovació i l'ús de noves tecnologies. Compromís: Oferir informació i assessorament personalitzat al 100% de les consultes del sector comercial relacionades amb innovació i digitalització, en un termini màxim de 5 dies hàbils. • Fomentar la participació de les empreses comercials en activitats formatives presencials i online per millorar la seva competitivitat i adaptació als nous models de venda. Compromís: Organitzar un mínim de 2 accions formatives anuals i garantir que almenys el 60% de les empreses participants valorin positivament la seva utilitat i aplicabilitat. • Impulsar la presència d'empreses locals en fires per potenciar la seva visibilitat i oportunitats de negoci. Compromís: Garantir la participació d'un mínim de 30 empreses locals a fires i esdeveniments comercials organitzats o coorganitzats per l'Ajuntament cada any. • Planificar i executar accions de dinamització per enfortir el teixit comercial de la ciutat, promovent estratègies innovadores i sostenibles. Compromís: Desenvolupar com a mínim 4 accions de dinamització comercial anuals que incorporin criteris d'innovació i sostenibilitat, amb la participació activa del comerç local. • Fomentar la cooperació entre el sector comercial, les associacions de comerciants i l'administració, impulsant espais de participació i diàleg per millorar la planificació i execució de polítiques de suport al comerç local. Compromís: Convocar com a mínim 2 espais de participació anuals amb representants del sector comercial i associacions per recollir propostes i fer seguiment de les accions municipals.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Percentatge de consultes resoltes dins del termini de 5 dies. • Nombre d'accions formatives realitzades. • Percentatge de valoracions positives recollides en enquestes de satisfacció accions de formació realitzades.

	• Nombre de comerços i empreses locals participants en fires i esdeveniments comercials organitzats o coorganitzats per l'ajuntament anualment. • Nombre d'accions de dinamització realitzades amb participació del comerç local i enfocament innovador/sostenible. • Nombre d'espais de participació convocats i nombre d'assistents representants del sector comercial. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Llei 7/1996, de 15 de gener, d'Ordenació del Comerç Minorista Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires Llei 15/2020, del 22 de desembre, de les àrees de promoció econòmica urbana Decret Llei 1/2009, del 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials 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.

	Ordenança fiscal núm. 14 reguladora de la Taxa per ocupació i aprofitament de la via pública Ordenança fiscal núm. 15, taxa per instal·lacions, ocupació i aprofitament de la zona marítima terrestre
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de serveis	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE 8 TREBALL Digne i CREIXEMENT ECONÒMIC 12 CONSUM i PRODUCCIÓ RESPONSABLES