

## CARTA DE SERVEIS DEL MERCAT MUNICIPAL I MERCAT AMBULANT NO SEDENTARI

### 1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Mercat Municipal està dedicat a l'abastament d'alimentació quotidiana, mentre que el Mercat Ambulant no sedentari es dedica en una part a alimentació i altra a productes manufacturats. La venda es desenvolupa en règim de concessions administratives a tercers anomenats adjudicatariis o autoritzats d'espais de venda.

El servei es divideix en dues seccions: una adreçada al públic usuari i l'altra dirigida als adjudicatariis o autoritzats dels espais de venda.

### 2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Gerència

Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

Servei de Comerç

Mercat Municipal

### 3. CANALS DE PRESTACIO DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

<b>Nom del servei</b>	Mercat Municipal
<b>Adreça</b>	c. Cal Gerrer s/n
<b>Horari oficines</b>	de dilluns a dissabte de 8 a 14 h
<b>Horari mercat</b>	dilluns de 8 a 13 h dimarts de 7.30 a 13.30 h dimecres de 7.30 a 13.30 h dijous de 7 a 13.30 h i de 17 a 20 h divendres de 7 a 20 h dissabte de 7 a 14.30 h
<b>Telèfon / Fax</b>	Tel. 93 588 70 33 / Fax 93 588 69 97

Web	<a href="https://www.rubi.cat/ca/temes/comerc/mercats">https://www.rubi.cat/ca/temes/comerc/mercats</a>
Adreça electrònica	<a href="https://www.facebook.com/rubicomerc/">https://www.facebook.com/rubicomerc/</a> <a href="mailto:mercat@ajrubi.cat">mercat@ajrubi.cat</a>
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

Nom del servei	Mercat Setmanal no sedentari
Adreça	c. Antoni Sedó (dissabtes) pl. Nova del Mercat (dijous)
Horari oficines	de dilluns a dissabte de 9 a 14 h (Mercat)
Horari mercadal	dissabtes de 8 a 14 h (c. Antoni Sedó) dijous de 8 a 14 h (pl. Nova del Mercat)
Telèfon / Fax	Tel. 93 588 70 33 / Fax 93 588 69 97
Web	<a href="https://www.rubi.cat/ca/temes/comerc/mercats">https://www.rubi.cat/ca/temes/comerc/mercats</a>
Adreça electrònica	<a href="https://www.facebook.com/rubicomerc/">https://www.facebook.com/rubicomerc/</a> <a href="mailto:mercat@ajrubi.cat">mercat@ajrubi.cat</a>
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Desenvolupament Econòmic Local

#### 4. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius són definir les prestacions, els compromisos i la informació adreçada a les persones usuàries del Mercat Municipal, siguin clients consumidors/es o adjudicatari/es dels espais de venda.

#### 5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Ordenances Fiscals	Assessorament en l'aplicació de les Ordenances Fiscals
--------------------	--

<b>Reglament Intern del Mercat</b>	Assessorament en l'aplicació del Reglament Intern del Mercat
<b>Canvis de nom i activitats</b>	Assessorament en canvis de nom i activitats
<b>Mercat ambulant</b>	Seguiment i aplicació de la normativa de Venda no sedentària

## 6. **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES**

### a) **Normativa reguladora**

- Reglament dels mercats de venda no sedentària de Rubí  
(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/273>)

#### **Ordenances Fiscals**

- Taxa per utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal  
(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1777>)
- Taxa per la prestació del servei del mercat municipal i per l'aprofitament i utilització dels seus llocs, parades, locals i molls  
(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1788>)

### b) **Condicions d'accés**

Els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al servei; trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

- Presencialment: Mercat Municipal, c. Cal Gerrer s/n
- Telefònicament: 93 5887033
- Web municipal: [www.rubi.cat](http://www.rubi.cat)
- Correu electrònic: [mercat@ajrubi.cat](mailto:mercat@ajrubi.cat)

### c) **Drets i deures**

#### **Deures**

- Els consumidors/es o usuaris/es del Mercat resten obligats a complir allò que estableix el Reglament de Règim Interior
- El públic en general no podrà accedir a cap dependència reservada al personal de servei del Mercat Municipal
- Les actuacions negligents que provoquin danys en les instal·lacions del Mercat, seran denunciades d'ofici pel director/a davant l'autoritat municipal
- Està prohibit tocar els articles alimentaris posats a la venda

- Aquelles persones que protagonitzin actes escandalosos o discussions que afectin el bon funcionament del servei podran ser invitades a abandonar les dependències del Mercat pel personal del servei de l'Ajuntament, i aquests poden reclamar la presència de la Policia Municipal si l'actitud d'aquells és agressiva o així ho aconsella.

## **Drets**

- Els consumidors/es o usuaris/es podran exercir el seu dret a la informació i a la reclamació davant del Director/a del Mercat el qual estarà obligat a posar a la seva disposició el llibre de reclamacions o la instància tipus que tramitarà davant l'autoritat municipal, l'obertura si calgués del corresponent expedient sancionador, i en mantindrà informada l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
- Els consumidors/es o usuaris/es podran requerir el director/a del Mercat la comprovació dels pesos, les mesures i l'aplicació i publicitat correcta dels preus
- El director/a del Mercat no podrà admetre denúncies o reclamacions anònimes o de particulars identificats
- Els consumidors/es o usuaris/es podran requerir dels serveis sanitaris la correcta aplicació de la normativa vigent higienicosanitària.

## **7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS**

- Taxa per utilització privativa o aprofitament especial del domini públic municipal  
(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1777>)
- Taxa per la prestació del servei del mercat municipal i per l'aprofitament i utilització dels seus llocs, parades, locals i molls  
(<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/1788>)

## **8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI**

### **a) Formes de participació**

- Aportacions individuals i/o col·lectives en els espais de participació, com el Consell de Comerç
- Contactes permanents amb les entitats del sector
- Escrits dirigits a l'adreça del correu del servei [comerc@ajrubi.cat](mailto:comerc@ajrubi.cat)
- Opinions a través del Facebook del Servei de Comerç  
<https://www.facebook.com/rubicomerc/> i la web [www.rubicomerc.cat](http://www.rubicomerc.cat)

### **b) Sistema de queixes i suggeriments**

- "Bústia d'avisos, queixes i suggeriments" per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Typeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

## 9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida a les peticions d'assessorament	Temps de resposta a les peticions	Temps mig de resposta d'1 setmana
2. Mantenir les instal·lacions en bon estat	Convenis d'adequació de les instal·lacions	Manteniment total
3. Mantenir els horaris i calendaris escaients a l'usuari/a.	Aportacions i control de l'Associació d'Adjudicatari	Acompliment del 100% del calendari
4. Assegurar un nivell elevat de satisfacció dels usuaris	Queixes rebudes	Menys de 5 AQS

## 10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És, per tant, una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, i també per via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin els 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la responsable del Mercat Municipal.