

1. Identificació del servei

Denominació:	Mercats municipals	
Descripció:	Els mercats municipals del Masnou, sedentari i setmanal, són els dos referents clàssics del comerç de proximitat a la vila. En ells, masnovins, masnovines i visitants, poden trobar una àmplia varietat de productes, especialment una oferta alimentària fresca d'altíssima qualitat.	
Missió:	Complementar l'oferta comercial local amb productes de proximitat i de qualitat, especialment pel que fa a establiments d'alimentació fresca de gran qualitat.	
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes del Masnou, persones visitants, i paradistes.	
Regidoria responsable:	2051	Promoció econòmica i turisme
Departament responsable:	2.50.00.00.00	Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:	Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50. Planta baixa 08320 El Masnou	
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa	
Telèfon:	93 557 17 60	
Correu electrònic:	comerc@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	Edifici Centre. Oficines municipals. Horari ordinari: Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Tardes: Visites concertades. Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08): Matins: De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.	

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43120.11	Mercat municipal sedentari
43120.21	Mercat municipal no sedentari

43120.11	Mercat municipal sedentari
Descripció:	El Mercat Municipal del Masnou es va inaugurar el febrer de 1995 i ofereix proximitat, qualitat, varietat i confiança. Ubicat al centre de la vila, compta també amb un aparcament amb més de noranta places que ofereix una hora d'estada gratuïta si es realitzen compres al Mercat. El Mercat consta de dos espais diferenciats: d'una banda, el vestíbul (400 m2), que té sis locals comercials amb una oferta de restauració i un supermercat; de l'altra, el mercat pròpiament dit (més de 500 m2) amb diferents parades que ofereixen una gran diversitat de productes frescos d'alimentació.
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
Ubicació:	Edifici Centre Carrer d'Itàlia, 50. Planta baixa 08320 El Masnou
Horari d'atenció:	Mercat: • Dilluns, dimecres, dijous i dissabte, de 07.30 a 14.00 hores. • Dijous i divendres, de 07.30 a 20.00 hores. Locals comercials del vestíbul: • De dilluns a dissabte, de 07.30 a 14.00 i de 17.00 a 20.30 hores. • Diumenge, de 07.30 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Indirecta.
Pagament:	No

43120.21	Mercat municipal no sedentari
Descripció:	El mercat setmanal del Masnou és un complement important de l'oferta comercial de la vila, ja que agrupa més de quaranta parades amb productes diversos: alimentació, roba, parament de la llar, calçat, articles de pell, cosmètica, artesanía, joieria i d'altres. La tradició del mercat setmanal al Masnou és molt antiga i ja l'any 1930 es té constància que cada dimarts es col·locaven parades al Camí Ral, en un indret que, posteriorment, donaria lloc a la plaça del Mercat Vell.
Persones destinatàries:	Veïns i veïnes del Masnou i persones visitants.
Ubicació:	Carrers pròxims a la plaça d'Espanya: passeig de Roman Fabra, carrer de Josep Pujadas Truch i avinguda de Pau Casals.
Horari d'atenció:	Dimarts, de 08.30 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Indirecta.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Són drets de les persones usuàries: • Disposar de serveis accessibles. • Ser atesos amb respecte i deferència i en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. • No ser discriminades de cap forma. • Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol de les prestacions. • Poder presentar queixes o suggeriments sobre les prestacions. • Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. • Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials del servei, d'acord amb la seva disponibilitat. • Conèixer la identitat de les persones que treballen al servei. Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.
Deures:	Són deures de les persones usuàries: • Tractar respectuosament les persones que treballen al servei. • Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries. • Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents. • Aportar la documentació i les dades necessàries, de forma llegible, per a dur a terme les gestions i tràmits propis de cada prestació, segons els criteris que es defineixin. • Proporcionar informació real i fiable. Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.
Canals de participació:	L'Ajuntament té un Consell de Promoció Econòmica, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresarial i turístic.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.
	099	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però tancades al mercat municipal sedentari.
	100	No superar un percentatge màxim i reduït de parades disponibles però desocupades al mercat municipal no sedentari o setmanal.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	098	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal sedentari.
	101	No rebre més d'un nombre mínim de queixes anuals sobre el funcionament del mercat municipal no sedentari o setmanal.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	L'equip humà del servei té com a objectiu satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de millora contínua. Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es compromet a satisfer els requisits aplicables i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2024000237
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024