



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Mercats municipals sedentaris. Novembre 2024





ÍNDEX

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



1. Qui som?

Vilanova i la Geltrú té dos mercats municipals sedentaris, el Mercat del centre creat el 1941 i el Mercat de mar, creat el 1985, reformats i actualitzats. Estan gestionats directament per l'Ajuntament.

Els Mercats municipals són més que un punt de venda de referència d'aliments frescos. Són també espais comunitaris i socials que fomenten la salut, l'economia local, la cohesió social i la sostenibilitat, aportant riquesa a la vida econòmica, social i cultural de la nostra ciutat.

2. Què fem?

1. Ajudem a oferir una bona, variada i important oferta alimentària a la nostra ciutat, esdevenint un referent de compra de qualitat i de proximitat, proporcionant fruites, verdures, carn, peix i altres aliments essencials i també altres productes com delicatessen, precuinats i a granel.
2. Fomentem l'economia local permetent als petits comerciants i productors locals vendre els seus productes directament a les persones consumidores, ajudant a la dinamització de l'economia local.
3. Dinamitzem l'espai urbà contribuint a la seva vitalitat social i comercial, atraient visitants i creant zones dinàmiques i atractives que revitalitzen el lloc on estem i creant espais de compra vivencial, on trobar-se, visitar, interactuar i aprendre a cuidar-se i menjar bé.
4. Ajudem a la millora del medi ambient i del planeta oferint productes pescats i conreats a casa nostra que arriben frescos i de temporada a les parades dels mercats per anar directament a la cistella de la compra.

3. Què oferim?

1. Subministrem tota classe d'aliments frescos, de temporada i de qualitat, molts d'ells produïts i proporcionats per proveïdors locals, tots sota control sanitari regulat i amb estàndards de qualitat i seguretat alimentària.
2. Facilem l'accés a productes variats de proximitat i de venda de circuit curt, reduint la petjada de carboni associada al transport de mercaderies, a la vegada que promovent un consum responsable i sostenible. També facilem l'accés a productes típics i especialitzats i als que conserven i promouen la gastronomia vilanovina.
3. Un lloc de venda que garanteix un tracte personalitzat i una gran varietat de productes que genera relacions de confiança entre les persones compradores i venedores i poder gaudir una experiència de compra en equipaments de ciutat, que són també llocs de trobada i interacció social que ajuden a la cohesió social.
4. Confeccionem un programa d'activitats diverses en educació alimentària que promou la sensibilització vers una alimentació saludable, conscient i sostenible, organitzant tallers,



degustacions, visites i activitats educatives per als consumidors i la ciutadania de totes les edats.

4. A qui ens adrecem?

A tota la ciutadania la Vilanova i la Geltrú i comarca i a visitants que volen comprar productes alimentaris, especialment, productes frescos i de temporada.

També a les persones emprenedores que cerquen una oportunitat d'ocupació i que volen treballar assalariades en el comerç de proximitat o bé crear el seu propi negoci en alguna parada vacant.



5. Els nostres compromisos

9. Indicadors del servei

ENS COMPROMETEM A:

Garantir un nombre de 36 hores Setmanals d'obertura i atenció durant tot l'any, a excepció d'aquelles setmanes en que hi hagi festius.

Donar resposta a totes les consultes adreçades a la bústia electrònica en un termini màxim de 3 dies hàbils a comptar des de la data de petició.

Garantir un mínim de 10 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials de forma anual.

Garantir un mínim anual de 50 accions de dinamització comercial i de sensibilització en matèria d'alimentació conscient per any.

COM HO MESURAREM

Percentatge de setmanes (sense festiu) en que s'ha obert 36 hores.

Percentatge de respostes a les consultes adreçades per correu electrònic ateses en menys de 72 hores.

Nombre d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials per any.

Nombre d'accions de dinamització comercial i sensibilització en matèria d'alimentació conscient per any.



ENS COMPROMETEM A:

Proporcionar un servei d'assessorament personalitzat, en un màxim de 72 hores des que es fa la petició, sobre com ser titular d'una parada.

Tramitar el 100% els expedients administratius d'alta de les llicències de parades, en un temps màxim de 30 dies hàbils des del lliurament de la documentació.

Garantir un servei de neteja diària de 21 hores de les zones comuns o de dilluns a dissabte, quan estan oberts els mercats.

COM HO MESURAREM

Percentatge d'assessoraments realitzats sobre com ser titular d'una parada, en menys de 72 hores.

Percentatge d'expedients administratius tramitats en un temps màxim de 30 dies hàbils des del lliurament de la documentació.

Percentatge de dies en que s'ha fet el servei de neteja de 21 hores en les zones comunes (de dilluns a dissabte).

6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest Ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei de mercats municipals que s'ofereix a la ciutadania.

Us demanem la vostra col·laboració, fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre personalment, telefònicament o a través del nostre correu electrònic mercatsmunicipals@vilanova.cat o bé podeu formalitzar una queixa a través del [Tràmit de queixes de l'Ajuntament](#).



7. On som?

MERCAT DEL CENTRE

plaça Soler i Carbonell, s/n

MERCAT DE MAR

carrer de la Llibertat, 137 (Barri de mar)

Oficines mercats:

Plaça de Soler i Carbonell, s/n, 1er pis Mercat del centre

Tel. 93 893 00 85

Correu electrònic: mercatsmunicipals@vilanova.cat

Accés per internet: [web municipal](#)

8. Com accedir?

Presencialment a les oficines dels Mercats municipals o per telèfon (tel. 93 893 00 85), en el nostre horari d'atenció, que és de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

Per correu electrònic a la nostra bústia: mercatsmunicipals@vilanova.cat

A través del nostre [web](#)

10. Drets i Deures

Drets:

- Ser atesa 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 tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.



- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.