

Carta de Servicios de Delegación de Comercio

Misión:

“Organizar y realizar cualquier trámite administrativo que requieran los Mercados Municipales, Mercadillos Municipales, mercadillos Privados y de cualquier otra clase de Comercio Ambulante que se realice en el Término Municipal contribuyendo a la mejora de servicio y calidad de los mismos”.

Servicios y Normativa:

Mercados

- Tramitación de todos los expedientes y documentos relacionados con los mercados municipales: Central, Divina Pastora y San Pedro Alcántara (adjudicaciones, traspasos, cambios de actividad, etc).
- Gestión de los recursos humanos y materiales para un eficaz abastecimiento diario de productos de primera necesidad para el ciudadano.
- Mantenimiento de las instalaciones para que se encuentren en las mejores condiciones posibles de seguridad, confort, profesionalidad e higiene.
- Vigilar mediante inspecciones y otros procedimientos administrativos y sancionadores, para que los adjudicatarios de los puestos se ajusten a la normativa vigente en materia de precios, calidad de los productos, higiene, etc.

Mercadillos

- Tramitación todos los expedientes y documentos relacionados con los mercadillos municipales: Marbella, San Pedro Alcántara y Nueva Andalucía (adjudicaciones, transmisiones, cambios de actividad, etc).
- Gestión de los recursos humanos necesarios para un correcto funcionamiento de los mercadillos.
- Vigilar mediante inspecciones y otros procedimientos administrativos y sancionadores, para que los adjudicatarios de las licencias municipales se ajusten a la normativa vigente.

Comercio Ambulante

- Tramitación todos los expedientes, documentos y autorizaciones de venta ambulante en el término municipal.



Normativa reguladora

Mercados

Reglamento Municipal

<http://www.marbella.es/ayuntamiento/documentos/reglamentos/item/1023-mercados-municipales-minoristas-de-abastos.html>

Mercados y Comercio Ambulante

Ordenanza Reguladora del Comercio Ambulante en Marbella (BOP Málaga Nº157 18/08/11)

<http://www.marbella.es/ayuntamiento/documentos/ordenanzas/item/161-comercio-ambulante-en-marbella.html>

Decreto Legislativo 2/2012, De 20 De Marzo, Por El Que Se Aprueba El Texto Refundido De La Ley Del Comercio Ambulante. Junta de Andalucía.

<http://www.parlamentodeandalucia.es/webdinamica/portal-web-parlamento/pdf.do?tipodoc=coleccion&id=66853&cley=2>

Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica

Avenida del Mercado, S/N. oficina del Mercado Central (36.511734, -4.886845)

Teléfono: 952 90 25 78

Fax: 952 82 65 56

E-mail: comercio@marbella.es

Compromisos de Calidad que ofrecemos

1. Actualización diaria de la información contenida en las bases de datos de los mercados y mercadillos.
2. Atención urgente de las necesidades de mantenimiento de los mercados municipales (reparaciones cámaras frigoríficas, accesos, suelos, etc.).
3. Inspección diaria de los establecimientos del mercado para que se ajusten al reglamento tanto de apertura como la de la colocación de los precios de todos los productos que tienen puestos a la venta que deben de encontrarse en lugar visible y a los que no se ajusten a la normativa imponer la sanción correspondiente.
4. Inspeccionar los días de mercadillo la asistencia de adjudicatarios y en su caso realizar sorteo de las vacantes entre los integrantes de la lista dispuesta para tal fin.
5. Control diario de la entrada y salida de documentos de la Delegación.
6. Atención inmediata y personalizada de todos los usuarios del servicio.
7. Facilitará la información a su disposición, de forma clara y sencilla, ofreciendo un trato amable y respetuoso.
8. Tramitación con la mayor brevedad posible de los expedientes administrativos de traspaso de puestos y locales, cambios de actividad, incumplimiento de ordenanzas, etc.
9. Colaboración con las asociaciones de Comerciantes y usuarios en la realización de campañas de promoción, información, etc.



10. Atención personalizada de todas las quejas y reclamaciones de los usuarios del servicio.
11. Atender las solicitudes y reclamaciones de los concesionarios de las unidades comerciales resolviéndolas por sí mismo, si ello es posible, e informar por escrito, si no lo es, con la mayor brevedad posible.
12. Exigir la documentación correspondiente a los vendedores, que le permita la venta al público, al menos una vez al año
13. Comunicar a los agentes de la autoridad en los días de celebración de mercado la venta no autorizada, para que esta adopte, con carácter inmediato, las medidas precisas para impedirla.
14. Llevar, puntualmente, la documentación administrativa del mercado, el control de entradas y salidas de documentos y el registro de concesionarios de unidades comerciales.

Sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Personalmente en la Oficina Técnica del Plan Estratégico.
- En los Registros Generales del Ayuntamiento de Marbella
- E-mail: quejasysugerenciascomercio@marbella.es

Canales y opciones de valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana

- Presencialmente: Encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas.
- Por correo electrónico: valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es
- En nuestra web: <http://marbella/gobiernoabierto/calidad.es>

Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad

1. Número de trámites administrativos de documentos y expedientes relacionados con los servicios de mercados y mercadillos al trimestre.
2. Número de trámites administrativos de documentos y expedientes relacionados con las autorizaciones de comercio ambulante.
4. Porcentaje de autorizaciones sobre solicitudes presentadas en comercio ambulante.
5. Tiempo medio de respuesta en días en los trámites de documentos y expedientes administrativos al trimestre.
6. Número de trámites administrativos de documentos y expedientes relacionados con quejas y reclamaciones al trimestre.
7. Numero de campañas de información realizadas
8. Plazo de respuesta de quejas y reclamaciones
9. Inspecciones mensuales a mercados
10. Tiempo medio transcurrido para reparación de instalaciones de mercados

Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal municipal Gobierno Abierto/Calidad/Valoraciones de servicios municipales

Fecha de redacción de esta Carta: 28-03/2017

Fecha de próxima revisión: