



Carta de Serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Data d'aprovació: 28/05/2026

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte.....	- 2 -
Compromisos de qualitat.....	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis.....	- 4 -
Suport a la competitivitat comercial de proximitat.....	- 5 -
Suport a la promoció de l'activitat comercial de proximitat.....	- 7 -
Impuls a la responsabilitat mediambiental del comerç de proximitat	- 10 -
Annexos	- 12 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 12 -

La Carta de serveis de la **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de serveis ajuda a fer que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme la **Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i al seu acompliment.

MISSIÓ

A la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació treballem per fer del comerç, la restauració i l'alimentació una peça clau de vertebració de la ciutat.

El model de comerç de proximitat de Barcelona és un motor econòmic i, alhora, un instrument per millorar la cohesió social, la convivència i la qualitat de l'espai públic i tenir una mobilitat més sostenible.

Treballem per promoure aquest model i oferim serveis municipals especialitzats per al sector comercial i de la restauració enfortint la seva xarxa associativa, dinamitzant les zones comercials i donant suport als comerços emblemàtics.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Ronda de Sant Pau, 43-45, 2a planta, 08015, Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#).

WEB

barcelona.cat/comerc

CORREU ELECTRÒNIC

direcciocomerc@bcn.cat

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres

COM ARRIBAR-HI

- ✓ Autobús: 21, V11, D50, 120, 121, 141
- ✓ Metro: L2 Sant Antoni / L3 Paral·lel
- ✓ Altres: Bicing, ronda de Sant Pau, 51

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Promoure el model associatiu en el sector comercial i de la restauració.
- ✓ Afavorir la participació del món del comerç, la restauració i l'alimentació.
- ✓ Promoure el comerç de proximitat, sobretot als barris, per evitar la desertització comercial i els processos de degradació urbana.
- ✓ Defensar el valor social del comerç.
- ✓ Reforçar el dinamisme, la innovació i l'adaptació permanent en el comerç, la restauració i l'alimentació apostant per l'emprenedoria i fent emergir el talent.
- ✓ Garantir el coneixement i la formació dels comerciants i restauradors, i promoure una adaptació permanent de la normativa per donar una resposta ràpida a les necessitats i prioritats de cada moment del món del comerç i la restauració.
- ✓ Atendre i orientar tothom, persones i organitzacions, que necessiti informació, coneixement, suport, acompanyament i ajut en els àmbits de les nostres competències.
- ✓ Establir mecanismes, instal·lacions i procediments efectius i transparents que permetin una millora continuada dels nostres serveis.
- ✓ Acomplir, i superar, quan sigui possible, els objectius de gestió que exposem en els nostres serveis a la ciutadania.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Per tal de fer més eficaç i satisfactòria la relació amb les persones usuàries dels nostres serveis, treballem amb indicadors i objectius de gestió.

- ✓ Els indicadors donen informació de l'activitat duta a terme en el sentit quantitatiu (nombre de comerços participants, nombre de tallers, nombre d'escoles, nombre de visites al web, etc.).
- ✓ Els objectius de gestió se centren en les mesures d'efectivitat operativa, com ara els temps de resposta, les enquestes de satisfacció, qualitat i/o coneixement, el compliment de terminis i altres. Normalment estan expressats en percentatges de compliment de terminis de resposta o resolució.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment:

1. Recepció de totes les aportacions fetes per les entitats en els espais de participació
2. Estudi de les propostes
3. Resposta a cada aportació pel mitjà indicat en la proposta
4. Aplicació, si escau, de la proposta rebuda

Canals:

- ✓ Presencial:
 - Fòrum Ciutat i Comerç
 - Consell Ciutat i Comerç
 - Consells de Comerç i de Promoció Econòmica
 - Acord de ciutat de l'ESSBCN 2030

- ✓ Telemàtic: Consultes, queixes, incidències, suggeriments i agraïments
barcelona.cat/atencioenlinia

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Comunicar-se amb la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació.
2. Indicar la màxima informació possible sobre l'assumpte objecte de la comunicació.
3. Estudiar cada cas de forma individualitzada.
4. Donar una resposta a la ciutadania.
5. Emprendre les accions derivades, si s'ajusten a la raó.

Canals:

- ✓ Telemàtic: Consultes, queixes, incidències, suggeriments i agraïments
barcelona.cat/atencioenlinia

TEMPS DE RESPOSTA

Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009, pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

COMPENSACIONS ESTABLERTES PER INCOMPLIMENTS

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no dona lloc, necessàriament, a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

SERVEIS

Fem campanyes de promoció comercial i col·laborem amb les que duen a terme les associacions de comerciants per promocionar el comerç, la restauració i l'alimentació de la ciutat.

Facilem informació i coneixement sobre el teixit comercial, la restauració i l'alimentació de Barcelona mitjançant el web de Comerç i el d'Alimentació Sostenible:

- barcelona.cat/comerc
- barcelona.cat/alimentaciosostenible

Treballem per millorar la formació i la competitivitat dels comerciants i restauradors.

Treballem per promoure una adaptació permanent de la normativa per donar una resposta ràpida a les necessitats i prioritats de cada moment del món del comerç i la restauració.

Signem convenis de col·laboració amb entitats públiques i privades que tinguin per objecte la promoció del comerç i la restauració local.

- ✓ **Suport a la competitivitat comercial de proximitat**
- ✓ **Suport a la promoció de l'activitat de proximitat**
- ✓ **Impuls a la responsabilitat mediambiental del comerç de proximitat**

SUPORT A LA COMPETITIVITAT COMERCIAL DE PROXIMITAT

DESCRIPCIÓ

Facilem informació i coneixement sobre el teixit comercial, la restauració i l'alimentació de Barcelona mitjançant el web de Comerç: barcelona.cat/comerc.

L'Observatori del Comerç, la Restauració i l'Alimentació de Barcelona treballa per ser un punt d'inspiració per a la transformació de la ciutat, les empreses i les persones, i facilita la detecció de reptes que ajudin a definir nous projectes i models de negoci.

Periòdicament es fa el Cens de locals de planta baixa destinats a activitat econòmica de la ciutat de Barcelona per tal de conèixer, des d'una perspectiva quantitativa i qualitativa, com batega el teixit comercial de la ciutat.

I es duen a terme els informes de comerç, que recullen les dades principals de l'activitat comercial a Barcelona i el seu pes específic en l'activitat econòmica de la ciutat.

UTILITAT

Compartir informació i coneixement amb el sector del comerç, la restauració i l'alimentació, i amb la ciutadania en general.

GARANTIA

Informació i coneixement actualitzats.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Drets generals

- ✓ Obtenir i accedir a informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil, sobre tot allò que pugui interessar o afectar els serveis municipals.

Deures generals

- ✓ Fer un ús correcte dels serveis.
- ✓ Facilitar dades veraces.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció de dades, informacions i comunicacions
2. Anàlisi i valoració
3. Recerca d'informació
4. Aprovació i publicació

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu:

barcelona.cat/comerc

barcelona.cat/comerc/observatori

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori
- ✓ Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori

MODALITAT 1: WEB DE COMERÇ**Descripció**

L'objectiu del web de Comerç és facilitar informació i coneixement sobre el teixit comercial, la restauració i l'alimentació de Barcelona.

Vegeu: barcelona.cat/comerc

Què ofereix

Informació/dades. Material disponible en el web barcelona.cat/comerc

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic**

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc

MODALITAT 2: OBSERVATORI DEL COMERÇ, LA RESTAURACIÓ I L'ALIMENTACIÓ**Descripció**

L'Observatori del Comerç, la Restauració i l'Alimentació de Barcelona treballa per ser un punt d'inspiració per a la transformació de la ciutat, les empreses i les persones, i facilita la detecció de reptes que ajudin a definir nous projectes i models de negoci.

Vegeu: barcelona.cat/comerc/observatori

Què ofereix

Informació/dades. Dades que es puguin extreure de barcelona.cat/comerc/observatori.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de recepció

- ✓ Telemàtic

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori
- ✓ Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori

SUPORT A LA PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT COMERCIAL DE PROXIMITAT

DESCRIPCIÓ

El comerç i la restauració són una peça clau de vertebració de la ciutat, d'una Barcelona dinàmica, emprenedora i socialment cohesionada que considera que el comerç és un valor de qualitat i creixement econòmic. Per això endeguem campanyes i programes destinats a dinamitzar el comerç i la restauració per transmetre confiança a la ciutadania i reactivar el consum.

UTILITAT

Dinamització i promoció del comerç i la restauració. Complement curricular a la formació escolar.

GARANTIA

Des de la Direcció de Comerç, Restauració i Alimentació treballarem per la promoció del comerç de proximitat i la dinamització de les zones comercials. Per aquest motiu fem campanyes de promoció comercial i col·laborem amb les que duen a terme les associacions de comerciants a fi de promocionar el comerç de la ciutat.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

En el cas dels programes educatius, la que regeix a les escoles participants.

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Els derivats de la normativa reguladora.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Elaboració de la proposta de campanya
2. Petició de participació en el programa o campanya
3. Confirmació de la disponibilitat
4. Execució de l'activitat

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: barcelona.cat/comerciescoles

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'un mínim de 7 sobre 10 en l'enquesta de satisfacció de les activitats de la campanya "Un comerç de Nadal".
- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes.
- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes.

MODALITAT 1: CAMPANYES DE COMERÇ I ENLLUMENAT DE NADAL**Descripció**

Durant les festes nadalenques, juntament amb les associacions comercials de la ciutat, la Direcció de Comerç, Restauració i Alimentació, impulsa un ampli programa d'activitats i d'enllumenat per dinamitzar els eixos comercials i els mercats municipals de Barcelona i oferir experiències culturals i lúdiques per a tots els públics.

Què ofereix

Document. Esdeveniment/acte. Programa d'activitats. Productes de marxandatge.

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Canals de petició

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de gestió

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Canals de recepció

- ✓ **Telemàtic:** a l'adreça electrònica direcciocomerc@bcn.cat

Objectiu de gestió

- ✓ Obtenir una avaluació mitjana d'un mínim de 7 sobre 10 en l'enquesta de satisfacció de les activitats de la campanya "Un comerç de Nadal".¹
- ✓ Il·luminar, durant el període de Nadal, un mínim de 120 km (vies i carrers) amb llums nadalencs per tal de dinamitzar els eixos comercials.
- ✓ Distribuir un mínim de 80 punts diferents d'il·luminació (tòtems) durant la campanya de Nadal per tal de promocionar el comerç de proximitat.

MODALITAT 2: TALLERS SOBRE COMERÇ PER A LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES**Descripció**

"El comerç i les escoles" és un programa educatiu que vol apropar als escolars el valor del teixit comercial arrelat a la ciutat, mostrar els oficis que hi ha al darrere i despertar futures vocacions professionals, així com educar en un consum crític i responsable.

En els tallers de comerç, petits consumidors d'avui tracten qüestions generals de consum. L'objectiu de l'activitat és informar-los per tal que puguin trobar respostes a preguntes d'interès general que els seran útils a l'hora de convertir-se en consumidors responsables, actius i crítics en el futur.

¹ Notícia de valoració dels resultats de les enquestes consultable a la secció de notícies del web de Comerç: barcelona.cat/comerc/actualitat/noticies.

Què ofereix

Activitat. Recursos materials. Material didàctic segons els nivells educatius dels participants.

Vegeu: barcelona.cat/comerciescoles

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Informació complementària

Vegeu: barcelona.cat/comerciescoles

Canals de petició

✓ **Telemàtic:**

- en l'adreça web barcelona.cat/comerciescoles
- en l'adreça electrònica info@comerciescoles.cat

Canals de gestió

✓ **Telemàtic:** en l'adreça electrònica info@comerciescoles.cat

Canals de recepció

✓ **Presencial:** al centre sol·licitant

Objectiu de gestió

✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes.

MODALITAT 3: VISITES GUIADES A BOTIGUES DE BARRI PER A LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES

Descripció

Programa que permet treballar des de qualsevol àrea curricular o de forma interdisciplinària. Ofereix als centres educatius un seguit de propostes educatives amb recursos i materials didàctics, per complementar la tasca docent.

Aquesta activitat apropa l'alumnat a botigues històriques, emblemàtiques, properes i arrelades als barris de Barcelona, a partir de la impartició d'un taller pràctic en què el comerciant mostra i explica el seu ofici.

Què ofereix

Activitat. Recursos materials. El programa ofereix unes fitxes didàctiques de cada establiment, segons els nivells educatius oferts pel comerç.

Vegeu: barcelona.cat/comerciescoles

Cost i forma de pagament

Gratuït.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació

Informació complementària

Vegeu: barcelona.cat/comerciescoles

Canals de petició

- ✓ Telemàtic:
 - en l'adreça web barcelona.cat/comerciescoles
 - en l'adreça electrònica info@comerciescoles.cat

Canals de gestió

- ✓ Telemàtic: en l'adreça electrònica info@comerciescoles.cat

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al centre sol·licitant i als comerços visitats

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes.

IMPULS A LA RESPONSABILITAT MEDIAMBIENTAL DEL COMERÇ DE PROXIMITAT

DESCRIPCIÓ

El comerç i la restauració són una peça clau de vertebració de la ciutat, d'una Barcelona dinàmica, emprenedora i socialment cohesionada que considera que el comerç és un valor de qualitat i creixement econòmic. Per això endeguem campanyes i programes destinats a dinamitzar el comerç i la restauració per transmetre confiança a la ciutadania i reactivar el consum.

El programa Comerç Verd està destinat a fomentar l'oferta d'aliments de proximitat, ecològics i de venda directa de les persones productores entre els paradistes dels mercats municipals de Barcelona. Té per objectiu facilitar l'accés a una alimentació sostenible a tota la ciutadania i, al mateix temps, donar un valor afegit als mercats municipals. També treballa amb els comerciants dels mercats perquè siguin prescriptors de productes alimentaris sostenibles entre la ciutadania.

UTILITAT

Dinamització i promoció del comerç i la restauració.

GARANTIA

Des de la Direcció de Comerç, Restauració i Alimentació treballarem per la promoció del comerç de proximitat i la dinamització de les zones comercials. Per aquest motiu fem campanyes de promoció comercial i col·laborem amb les que duen a terme les associacions de comerciants a fi de promocionar el comerç de la ciutat.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Elaboració de la proposta de campanya
2. Petició de participació per part del comerç/paradista
3. Confirmació
4. Seguiment

Què ofereix

Document. Full d'adhesió i atenció personal.

Cost i forma de pagament

Gratuit.

Centres prestadors

- ✓ Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Alimentació
- ✓ Institut Municipal de Mercats de Barcelona

Informació complementària

El servei es presta in situ en els mercats municipals mateixos i pels canals digitals existents, un cop donats d'alta.

Canals de petició

- ✓ Presencial: Cal sol·licitar-ho a les persones que fan atenció presencial al mercat mateix.

Canals de gestió

- ✓ Presencial: al mercat mateix.

Canals de recepció

- ✓ Presencial: al mercat mateix.

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Assolir un mínim de 500 establiments comercials que participin en el programa Comerç Verd.

ANNEXOS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data d'actualització: 29/07/2025

Atesa la condició de nova creació d'aquesta Carta de serveis, l'avaluació i el seguiment dels compromisos es limiten, en aquesta edició, a les dades corresponents a l'any 2024 dels serveis que ja formaven part de l'anterior Carta de serveis de comerç, restauració i consum, així com dels serveis dels quals ha estat possible disposar d'indicadors de seguiment durant aquest període.

En la propera edició, corresponent a l'any 2025, s'inclouran l'avaluació i el seguiment de la totalitat dels serveis integrats en aquesta nova carta amb l'objectiu de garantir una visió completa i sistemàtica del grau de compliment dels compromisos establerts.

SERVEI: SUPORT A LA COMPETITIVITAT COMERCIAL DE PROXIMITAT

INDICADORS DE GESTIÓ

	2024
Nombre de visites al web de Comerç barcelona.cat/comerc	117.202
Nombre de pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc	178.312
Nombre de visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori	6.184
Nombre de pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori	11.440

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç	
Nombre assolit	2024 117.202
Grau d'acompliment	
	147%
2. Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç	
Nombre assolit	2024 178.312
Grau d'acompliment	
	143%
3. Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori	
Nombre assolit	2024 6.184
Grau d'acompliment	
	206%
4. Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori	
Nombre assolit	2024 11.440
Grau d'acompliment	
	153%

Proposta per al 2025:

- ✓ Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori
- ✓ Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori

MODALITAT 1: WEB DE COMERÇ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2024
Nombre de visites al web de Comerç, barcelona.cat/comerc	117.202
Nombre de pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc	178.312

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç

	2024
Nombre assolit	117.202
Grau d'acompliment	147%

2. Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç

	2024
Nombre assolit	178.312
Grau d'acompliment	143%

Proposta per al 2025:

- ✓ Assolir un mínim de 80.000 visites al web de Comerç, barcelona.cat/comerc
- ✓ Assolir un mínim de 125.000 pàgines vistes en el web de Comerç, barcelona.cat/comerc

MODALITAT 2: OBSERVATORI DEL COMERÇ, LA RESTAURACIÓ I L'ALIMENTACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ

	2024
Nombre de visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori	6.184
Nombre de pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori	11.440

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori

	2024
Nombre assolit	6.184
Grau d'acompliment	206%

2. Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori

	2024
Nombre assolit	11.440
Grau d'acompliment	153%

Proposta per al 2025:

- ✓ Assolir un mínim de 3.000 visites al web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori
- ✓ Assolir un mínim de 7.500 pàgines vistes en el web de l'Observatori, barcelona.cat/comerc/observatori

SERVEI: SUPORT A LA PROMOCIÓ DE L'ACTIVITAT COMERCIAL DE PROXIMITAT²

INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre d'escoles que hi participen (resultat acumulat)		109	(3)	68	75	70
Nombre de visites guiades totals a botigues de barri per a la divulgació del comerç de proximitat a les escoles		301	(4)	52	103	67
Nombre de tallers totals sobre consum i publicitat per a la divulgació del comerç de proximitat a les escoles		90	(5)	90	86	35

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de visites guiades en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	(6)	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	-	105%	105%

2. Donar resposta a la petició de participació en els tallers en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	(7)	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	-	105%	105%

² Les dades que es detallen en aquest servei són les publicades en l'edició 2024 de la Carta de serveis de comerç, restauració i consum relatives al servei denominat "Divulgació del comerç a les escoles".

³ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

⁴ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

⁵ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

⁶ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

⁷ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

3. Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

	Curs	2023/24
Percentatge assolit		100%
	Grau d'acompliment	105%

4. Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

	Curs	2023/24
Percentatge assolit		100%
	Grau d'acompliment	105%

Proposta per al curs 2024-2025:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes
- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

MODALITAT 2: TALLERS SOBRE COMERÇ PER A LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES

INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre tallers de comerç totals		90	⁽⁸⁾	90	86	35
Nombre d'alumnes que hi participen		2.076	⁽⁹⁾	2.116	2.003	891

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de participació en els tallers en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	⁽¹⁰⁾	100%	100%
	Grau d'acompliment	105%	-	105%

2. Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

	Curs	2023/24
Percentatge assolit		100%
	Grau d'acompliment	105%

Proposta per al curs 2024-2025:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de participació en els tallers en un termini no superior a un mes

⁸ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

⁹ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

¹⁰ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

MODALITAT 3: VISITES GUIADES A BOTIGUES DE BARRI PER A LA DIVULGACIÓ DEL COMERÇ DE PROXIMITAT A LES ESCOLES

INDICADORS DE GESTIÓ

	Edició	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Nombre de visites totals		301	⁽¹¹⁾	52	103	-
Nombre total de visites guiades a botigues de barri per a la divulgació del comerç de proximitat a les escoles		-	-	-	-	67

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Donar resposta a la petició de visites guiades en un termini no superior a un mes en el 95% dels casos

	2019	2020	2021	2022
Percentatge assolit	100%	⁽¹²⁾	100%	100%
Grau d'acompliment	105%	-	105%	105%

2. Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

	Curs	2023/24
Percentatge assolit		100%
Grau d'acompliment		105%

Proposta per al curs 2024-2025:

- ✓ Respondre el 95% de les peticions de visites guiades en un termini no superior a un mes

ⁱ Any 2020: cal tenir en compte que, arran de la declaració d'estat d'alarma per gestionar la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19 (Reial decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i de les modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme i, en d'altres, perquè se'n va reduir molt l'activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir ni avaluar.

¹¹ Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.

¹² Ha vist molt reduïda la seva activitat i s'ha adaptat al format en línia.