

MISIÓN DE LA UNIDAD

El **Servicio de Comercio de la Delegación Provincial** tiene como misión:

Organizar, impulsar y coordinar todos los servicios públicos en materia de comercio a nivel provincial que sean competencia de la Comunidad Autónoma Andaluza. Asimismo, tiene como misión informar a la ciudadanía sobre normativa, competencias administrativas, servicios públicos y derechos y obligaciones en dicha materia. Así, pues, en materia de comercio la misión se traduce fundamentalmente en la promoción y mejora del comercio interior.

HORARIOS Y OTROS DATOS

Horario de atención al público:

El horario de atención al público en **información presencial y telefónica** es de lunes a viernes desde **9:00 hasta las 14:00 horas**.

Otros datos de interés:

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios podrán obtenerla en formato papel en las dependencias de la Delegación. También estará disponible en Internet, en la página Web de la Consejería.

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

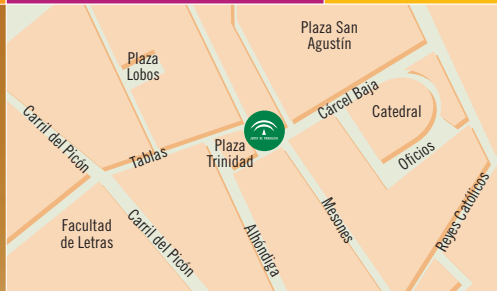
- **Dirección:** Plaza de la Trinidad nº 11. CP.18071 Granada.
- **Teléfonos:** 958 026800.
- **Fax:** 958 026806.
- **Dirección de Internet:** www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte
- **Correo electrónico:** dpgranada.ctcd@juntadeandalucia.es
- **Formas de acceso y transportes:**
A la Delegación Provincial de Turismo, Comercio y Deporte de Granada se puede acceder mediante el **transporte público** que permita el acceso a la zona peatonal en que se encuentra.



"Al igual que el resto de las sociedades desarrolladas, los andaluces exigen una mayor calidad en los servicios públicos. Nuestro compromiso para la presente legislatura será: aprobar las **Cartas de Servicios para todos los Centros de la Administración de la Junta de Andalucía**, de forma que para cada servicio público la ciudadanía conozca de una manera clara y explícita las prestaciones y los estándares de calidad a que tienen derecho."

Discurso de Investidura de la VII legislatura
Manuel Chaves González
Presidente de la Junta de Andalucía

PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común**, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información general y específica en los procedimientos en los que sean interesadas que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser atendidas directa y personalmente.
- Obtener la información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte interesada.

MEJORANDO LO NUESTRO



CALIDAD DE LOS SERVICIOS

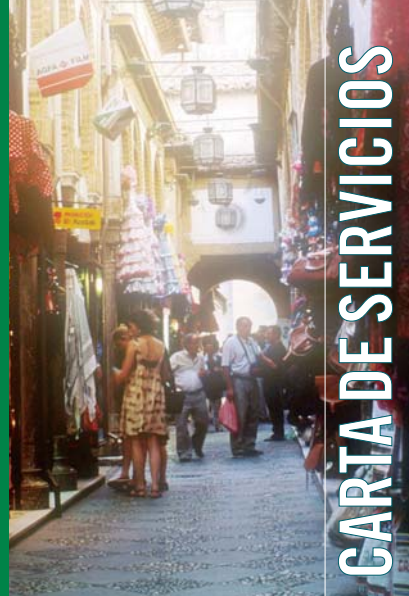


Andalucía
al máximo

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE

CARTA DE SERVICIOS

ÁREA DE COMERCIO GRANADA



CARTA DE SERVICIOS

MEJORANDO LO NUESTRO





■ El fomento del comercio interior de la provincia de Granada a través de los siguientes recursos:

- Subvenciones a los Ayuntamientos en materia de Urbanismo Comercial.
- Subvenciones en materia de promoción comercial.
- Subvenciones para la modernización y fomento de la Artesanía Andaluza.
- Subvenciones para el fomento del asociacionismo comercial y el desarrollo de los Centros Comerciales Abiertos.
- Ayudas para la promoción de eventos comerciales.
- Subvenciones para la modernización de las pequeñas y medianas empresas comerciales y la implantación de sistemas de calidad.
- Subvenciones para la promoción de Ferias Comerciales Oficiales que se celebren en Andalucía.

■ La ordenación del comercio mediante:

- El mantenimiento y actualización permanente de:
 - El Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía en el ámbito provincial.
 - El Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía, también en el ámbito provincial.
- La realización del trámite de audiencia en expedientes de construcción o ampliación de grandes superficies.

■ Informar tanto a los ciudadanos como a comerciantes y Ayuntamientos en las materias propias de su competencia, destacando la información sobre régimen de horarios comerciales y apertura de festivos.

■ Mantener las relaciones necesarias con las asociaciones de comerciantes, y tramitar las solicitudes de declaración de Ferias Oficiales.

■ Participar en el Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Granada y Motril, así como participar, como Administración tutelante, en las elecciones a vocales del Pleno de dichas Cámaras.

■ Realizar visitas de Inspección con motivo de reclamaciones o denuncias o por acuerdo del Delegado Provincial o de la Dirección General de Comercio.



■ Informar en un máximo de 2 horas las consultas que se formulen telefónicamente acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación, así como aquellas otras sobre la normativa de comercio en general.

■ Contestar e informar sobre las consultas acerca de expedientes concretos que se encuentren en tramitación en un plazo máximo de 6 días desde su recepción, cuando se formulen por correo electrónico o fax.

■ Contestar las consultas acerca de expedientes concretos, siempre que se formulen por correo convencional, así como cuales quiera otras peticiones de información, en el plazo máximo de 12 días a contar desde su recepción en el Servicio.

■ Expedir certificaciones registrales y copias de resoluciones administrativas en un plazo máximo de 6 días, contados a partir de la recepción de la petición.

■ Resolver las solicitudes que reúnan todos los requisitos establecidos en el Decreto que regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía, en el plazo de 12 días hábiles, desde la fecha de recepción en esta Unidad.

■ Requerir en el plazo de 12 días la documentación necesaria a aquellas solicitudes que adolezcan de algún requisito de los establecidos en la norma de aplicación en materia de Registro de Comerciantes.

■ Tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes de Andalucía en el plazo de 7 días desde la fecha de recepción.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La **Secretaría General** es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.



LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

01 La ciudadanía andaluza tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la **Administración de la Junta de Andalucía**.

02 El **Libro de Sugerecias y Reclamaciones** es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la **Delegación Provincial**, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de **desatención, tardanza o cualquier anomalía**, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la **eficacia de los servicios**.

03 El libro de Sugerecias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los **Registros generales de documentos de la Junta de Andalucía**. También está disponible en **internet** en formato electrónico en la dirección:

www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp



! VERSIÓN ÍNTEGRA DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios de la **Delegación Provincial** es una versión reducida del texto original, editada en septiembre de 2006. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 139 de 20 de julio de 2006).