

. Registro General: Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

. Certificado de titularidades de concesión: Es un servicio que consiste en la emisión de certificados de titularidad de la concesión.

. Tramitación de expedientes sancionadores: Procedimiento administrativo iniciado por la propia Administración acordado por el órgano competente, por orden superior o por denuncia de particulares respecto a infracciones cometidas y tipificadas en el Reglamento de Mercados.

. Seguimiento y control de la limpieza y seguridad de Mercados: Supervisión y control del funcionamiento de la limpieza y seguridad en los mercados de la Ciudad.

6. Modalidad de prestación del Servicio

Todos los servicios que ofrece Mercados se prestan de manera presencial, excepto la información y asesoramiento al ciudadano, que también se presta de modo telefónico y telemático.

7. Plazos

El plazo establecido para los distintos servicios que se ofrecen en el Mercado son los siguientes:

. Información y atención al ciudadano: Inmediata.

. Registro: el mismo día de su recepción.

. Certificado de titularidades de concesión: en un plazo máximo de una semana.

. El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente sancionador es de 6 meses.

. Seguimiento y control de la limpieza y seguridad de Mercados: diaria.

8. Compromisos

Genéricos:

. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. Ofrecer datos a los ciudadanos referente a los precios y cantidades de mercancías en los Mercados de la Ciudad..

. Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la cortesía del personal será igual o superior a 3,75 sobre 5.