

**CARTA DE SERVEIS**  
**PROMOCIÓ DE LA CIUTAT**  
**I TURISME**

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i valors .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canals de participació .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Promoció de Ciutat i Turisme
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, turisme i Comerç.
<b>Equip responsable</b>	Sebastià Cuenca Sànchez, cap de Departament de Promoció de la Ciutat i Turisme  Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.
<b>Telèfon</b>	934 624 000 extensions 4052/4041
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/santa-coloma/gramenet-turisme/">https://www.gramenet.cat/santa-coloma/gramenet-turisme/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	grameneturisme@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme té com a missió posicionar la ciutat com una destinació turística diferenciada pels següents aspectes:

- a) la qualitat de la seva gastronomia;
- b) les activitats vinculades al camp de la investigació alimentària;
- c) la innovació en els seus productes turístics, per exemple, en la seva cultura i tradició esportiva
- d) i la conservació de la seva identitat i la naturalesa que l'acull.

Els valors són una ciutat amable, tolerant, diversa, heterogènia, cívica i metropolitana.

## 3. Serveis

### 3.1. Disseny i execució de rutes turístiques per la ciutat.

Dissenyar i posar en marxa rutes de descoberta dels atractius turístics, arquitectònics, naturals, gastronòmics de la ciutat, entre altres. Actualment s'ofereix la ruta *Santa Coloma com mai l'has vist*, *La vinya d'en Sabater* i d'altres ( en estudi )

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	A través del correu electrònic grameneturisme@gramenet.cat

### 3.2. Disseny i execució de la senyalització turística urbana.

Dissenyar, aconseguir fons i executar la senyalització urbana, tant la de carrer (senyalització orientativa) com la d'edificis i llocs d'interès turístic.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Per enviar suggeriments podeu contactar-nos mitjançant el correu electrònic grameneturisme@gramenet.cat

### 3.3. Elaboració i difusió de material promocional.

Disseny i adquisició de material promocional tant per a campanyes concretes com per a la promoció turística de la ciutat (postals, bosses, adhesius, etc.).

Per altra banda, elaborem diferents guies temàtiques que serveixen per a la promoció de la ciutat, per exemple:

- *Estudies a SC ?*, guia per als alumnes de la Universitat Nacional d'Educació a Distància del campus de Torribera i de l'Escola Oficial d'Idiomes.
- *Guia gastro*, guia de bars i restaurants.
- *Descobreix SC*, guia de rutes i itineraris locals
- *Nou plànol turístic*.
- *Les receptes del deGusta ( nova publicació )*.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Aquestes guies estan disponibles als equipaments municipals, a la web i al propi Servei.

### 3.4. Esdeveniments

Disseny i organització de fires gastronòmiques destinades a la promoció turística de la ciutat on es procurin objectius saludables i sostenibles com, per exemple, el Santa Coloma deGusta, durant tot el mes de maig, i la Raïm i Cultura, Commemoració de la Verema de la Vinya d'en Sabater a finals del mes d'octubre, i d'altres fires enogastronòmiques ( Mostres ).

La gastronomia sota la marca Santa Coloma Gastronòmica vol ser el punt fort del departament.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Tots aquests actes es fan públics als mitjans municipals de comunicació.

### 3.5. Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia

Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia: l'òrgan de participació i d'intercanvi dels sectors públic-privats en matèria gastronòmica, segons les bases establertes al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.

Destinatari/àries:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Mitjançant els canals de comunicació amb el Departament.

### 3.6. Difusió de la marca *Santa Coloma* fora del municipi

Presència al Saló Internacional del Turisme de Catalunya, així com a diferents fòrums supramunicipals o la participació activa a la Open House Barcelona La nostra publicitat també està present a 30 diferents oficines d'informació turística de l'àrea de Barcelona.

Destinatari/àries:	Ciutadania de Santa Coloma, altres ciutats metropolitanes, professionals, associacions i empreses locals i foranes interessades en la nostra ciutat.
--------------------	--

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>



2	<b>Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquet motiu.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li></ul>
3	<b>Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>
4	<b>Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>
5	<b>Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>
6	<b>Donar a conèixer les rutes turístiques de Santa Coloma de Gramenet i aconseguir que, com a mínim, que el 30% de les persones participants siguin de fora de la ciutat.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>
7	<b>Promocionar la marca <i>Santa Coloma Gastronòmica</i> (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li></ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.



## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguiran els següents procediments:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar errors semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015, en aquest cas a la Taula de la Gastronomia.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció a partir de l'any 2018.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials: Facebook: grameneturisme Twitter: @grametur Instagram: grameneturisme

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (OIAC), situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya.
- Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### 9.1 Drets

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials del territori.
- A participar en les programacions establertes sempre que així estigui previst.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

### 9.2 Responsabilitats

- Utilitzar, d'acord amb la seva naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Mantenir un comportament cívic en el desenvolupament de les activitats.
- Proposar suggeriments de millora de les programacions establertes o de la seva planificació.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del departament de Promoció de la Ciutat i Turisme serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018



<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

<b>Retiment de comptes</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)