

CARTA DE SERVEIS
PROMOCIÓ DE LA CIUTAT
I TURISME

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

Nom del Servei	Promoció de Ciutat i Turisme
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, turisme i Comerç.
Equip responsable	Sebastià Cuenca Sánchez, cap de Departament de Promoció de la Ciutat i Turisme Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
Adreça	Plaça Olimpo, 1
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.
Telèfon	934 624 000 extensions 4052/4041
Web	https://www.gramenet.cat/santa-coloma/gramenet-turisme/
Adreça electrònica	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		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Obtenir una puntuació mínima de 7 punts a les enquestes de satisfacció sobre les rutes turístiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. 	9	*	*



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 			
2	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquet motiu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0	*	*
3	<p>Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	0 ⁽¹⁾	*	*
4	<p>Promoure la ciutat a través de les xarxes socials i incrementar el nombre de seguidors com a mínim un 3%.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	30%	*	*
5	<p>Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi, difonent-la com a mínim a 3 oficines d'informació turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 	22	*	*
6	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*
7	<p>Promocionar la marca <i>Santa Coloma Gastronòmica</i> (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realitzant com a mínim 20 activitats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 			*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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



Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
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			

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



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**