

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE PROMOCIÓ DE CIUTAT I TURISME

El Departament de Promoció de Ciutat i Turisme és el responsable de contribuir a la promoció de Santa Coloma com a destí turístic, mitjançant les actuacions en tres eixos:

- a) la generació d'una dinàmica de col·laboració de caràcter publicoprivada;
- b) la creació diversificada i especialitzada de productes turístics;
- i c) l'augment i consolidació del coneixement de Santa Coloma als actuals mercats de referència, fonamentalment a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

### 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Promoció de Ciutat i Turisme
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Àrea de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de Ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Sebastià Cuenca Sànchez, cap de Departament d'Acció Territorial cuencass@gramenet.cat  Ana Muñoz Martínez, directora de Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació, Recursos Humans, Hisenda, Serveis Interns i Promoció de Ciutat. munozma@gramenet.cat
<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 4052/2222
<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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

### 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* i *La vinya d'en Sabater*.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: A través del correu electrònic [grameneturisme@gramenet.cat](mailto: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](mailto: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 o senzillament el plànol de la ciutat.

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 fites 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 *2<sup>a</sup> Mostra de vins i caves* a finals del mes d'octubre.

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 públicoprivats 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. La nostra publicitat també està present a 50 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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Obtenir una puntuació $\geq 7$ a les enquestes de satisfacció de les rutes turístiques. *Aquest compromís entrarà en vigor a partir de l'any 2018	Grau de satisfacció $\geq 7$ sobre 10	$\geq 7$
Mantenir actualitzada la informació del Servei al web municipal.	Nombre de queixes anuals rebudes en relació amb la informació no actualitzada.	$\leq 10$
Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.	Núm. de convocatòries anuals	$\geq 2$
Fomentar les xarxes socials de promoció de la ciutat, obtenint un increment de seguretat d'un 3% anual.	% d'increment de seguidors	$\geq 3\%$
Fomentar la marca <i>Santa Coloma</i> fora del municipi.	Núm. oficines informació turística on es promou la marca <i>Santa Coloma</i> .	$\geq 3$

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

## 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. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del Servei

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. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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 del Servei

- 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 deures 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 Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Sebastià Cuenca Sánchez, cap de Departament d'Acció Territorial.