


Nom servei	Turisme
<p>Presentació</p>	<p>La Secció de Turisme treballa amb el compromís ferm de garantir la sostenibilitat de la destinació, incorporant una visió integral que inclou no només criteris ambientals, sinó també aspectes socials i econòmics com la qualitat de l'ocupació, la cohesió territorial i el vincle amb el teixit empresarial local.</p> <p>El turisme a Castelldefels és una activitat estratègica que cal gestionar amb responsabilitat, cercant un equilibri entre el dinamisme econòmic i la qualitat de vida de la ciutadania.</p> <p>S'impulsa un model turístic que prioritza el retorn social de l'activitat, generant impactes positius que beneficiïn el conjunt de la població i reforcin la identitat i el valor del municipi com a destinació responsable, atractiva i inclusiva.</p> <p>Es treballa activament per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la sostenibilitat del model turístic assegurant-ne la coherència amb el projecte de ciutat i sensibilitzant els agents de l'economia del visitant. • Promocionar nous continguts basats en la gastronomia, la creativitat, la qualitat i els valors diferencials que fan de Castelldefels una destinació única. • Potenciar la digitalització integral de l'activitat i la promoció turística. • Prioritzar l'estratègia de reputació de la ciutat. • Plantejar una promoció de la ciutat que posi en valor la restauració local.
<p>Serveis que es presten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informar el visitant, turista i ciutadà envers el coneixement de la ciutat i dels serveis turístics, d'oci i de lleure. • Assessorar i difondre l'oferta turística de la ciutat (activitats culturals i de lleure, allotjament, restauració...) i de la resta de la comarca del Baix Llobregat a través de diferents canals d'informació com són: la pàgina web de turisme, les xarxes socials i les dues oficines d'informació turística de Castelldefels. • Promocionar la ciutat a nivell nacional i internacional des del punt de vista turístic per generar nous recursos econòmics a partir d'activitats que puguin fomentar el turisme familiar, gastronòmic i esportiu. • Donar a conèixer l'oferta turística existent a Castelldefels, per tal de fomentar l'augment de fluxos de turistes i visitants. L'oferta turística de Castelldefels es promoció a través dels diferents canals online i offline, i a través d'activitats de dinamització turística. • Organitzar activitats turístiques i donar suport a totes aquelles iniciatives, tant públiques com privades, que beneficiïn turísticament el desenvolupament de la ciutat. • Editar periòdicament publicacions promocionals on apareixen els principals atractius i productes turístics de la ciutat, així com activitats que ajuden a desenvolupar turísticament el municipi.

Responsable del servei	<p>Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org</p> <p>Cap Unitat Intermèdia: Clara Carbonell Segrià Clara.Carbonell@castelldefels.org</p>										
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	<p>On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Central. Telèfon: 936 651 150</p> <p>Atenció Presencial:</p> <table border="1" data-bbox="655 539 1347 674"> <tr> <td rowspan="2">Hivern (1 octubre - 31 març)</td> <td>Dilluns, diumenge i festius</td> <td>Dimarts a dissabte</td> </tr> <tr> <td>10:30 – 14 h. (tardes tancat)</td> <td>10:30 – 13:30 h. 15 – 17 h.</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="655 680 1347 815"> <tr> <td rowspan="2">Estiu (1 abril - 30 setembre)</td> <td>Dilluns, diumenge i festius</td> <td>Dimarts a dissabte</td> </tr> <tr> <td>10:30 – 14 h. (tardes tancat)</td> <td>10:30 – 13:30 h. 15 – 19 h.</td> </tr> </table> <p>De dilluns a divendres - 8 a 15 h.</p> <p>Correu electrònic del Servei: turisme@castelldefels.org</p> <p>Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica</p>	Hivern (1 octubre - 31 març)	Dilluns, diumenge i festius	Dimarts a dissabte	10:30 – 14 h. (tardes tancat)	10:30 – 13:30 h. 15 – 17 h.	Estiu (1 abril - 30 setembre)	Dilluns, diumenge i festius	Dimarts a dissabte	10:30 – 14 h. (tardes tancat)	10:30 – 13:30 h. 15 – 19 h.
Hivern (1 octubre - 31 març)	Dilluns, diumenge i festius		Dimarts a dissabte								
	10:30 – 14 h. (tardes tancat)	10:30 – 13:30 h. 15 – 17 h.									
Estiu (1 abril - 30 setembre)	Dilluns, diumenge i festius	Dimarts a dissabte									
	10:30 – 14 h. (tardes tancat)	10:30 – 13:30 h. 15 – 19 h.									
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.										
Web	www.castelldefels.org Turisme										
Eines de participació	 <p>Plataforma Participa 311</p>										
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Drets generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. 										

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. <p>Deures generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
<p>Compromisos de qualitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenir obertes durant tot l'any, tots els dies de la setmana, les oficines d'informació turística de Castelldefels. • Informar, de manera eficient i amb criteris de màxima qualitat, a les dues oficines d'informació turística. • Mesurar el nivell de satisfacció dels usuaris/àries de les oficines de turisme. • Editar periòdicament publicacions promocionals per a difondre els atractius turístics de la ciutat així com els serveis complementaris. • Respondre en un màxim de tres dies tots aquells comentaris, suggeriments i queixes que arribin per part de la ciutadania referent al turisme.
<p>Com mesurem els nostres compromisos?</p> <p>Indicadors</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dies a l'any que estan obertes les oficines de turisme. • Nombre de visitants a les oficines. • Grau de satisfacció superior a 5/10 pel que fa a la satisfacció dels usuaris/àries de les oficines de turisme. • Nombre d'activitats, esdeveniments, actuacions, projectes i accions de promoció turística realitzades. • Nombre de projectes executats.

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de visualitzacions a les xarxes socials: IG (Instagram) i FB (Facebook). • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p>Suggeriments, queixes i reclamacions</p>
Termini de resposta	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies</p>
Legislació aplicable	<p>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</p> <p>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</p> <p>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</p> <p>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</p> <p>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</p> <p>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</p> <p>Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</p>
Cost del Servei	<p>Cost efectiu dels serveis</p>
Periodicitat de revisió/ actualització de la carta de servei	<p>Les cartes de serveis s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal

	<p>de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</p>
<p>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</p>	 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="730 387 884 535" style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>3 SALUT I BENESTAR</p>  </div> <div data-bbox="890 387 1043 535" style="background-color: #9C27B0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>8 TREBALL Digne I CREIXEMENT ECONÒMIC</p>  </div> <div data-bbox="1050 387 1203 535" style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</p>  </div> <div data-bbox="1209 387 1362 535" style="background-color: #795548; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <p>12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES</p>  </div> </div>