

Nom servei	Turisme
Presentació	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. 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. 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. Es treballa activament per: • 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.
Serveis que es presten	• 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 promociona 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	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Clara Carbonell Segrià Clara.Carbonell@castelldefels.org										
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Central. Telèfon: 936 651 150 Atenció Presencial: <table><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><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> De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Correu electrònic del Servei: turisme@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica	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	 YouTube Plataforma Participa 311										
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • 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.										

	• 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. Deures generals de la ciutadania: • 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.
Compromisos de qualitat	• 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.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• 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.

	• 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	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: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del Servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/ actualització de la carta de servei	Les cartes de serveis s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguí lloc alguna de les situacions previstes <i>al Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• 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

	de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	 3 SALUT I BENESTAR  8 TREBALL Digne I CREIXEMENT ECONÒMIC  11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES  12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES 