



# **CARTA DE SERVEIS**

# **UNITAT DE PROMOCIÓ LOCAL TURISME**



## **PRESENTACIÓ**

El principal objectiu és promocionar i donar a conèixer els aspectes culturals, artístics, gastronòmics, de comerç i de natura del municipi. Es realitzen accions i campanyes per promocionar i donar a conèixer el municipi de Calonge i Sant Antoni des de tots els seus àmbits.

L'objectiu principal de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni és promocionar i donar a conèixer els recursos i atractius del municipi, tot vetllant per la qualitat de vida dels ciutadans i la qualitat de l'experiència del turista i/o visitant, així com treballant per la fidelització dels usuaris i la competitivitat de la destinació.

Per tal de donar a conèixer l'oferta turística de Calonge i Sant Antoni, es duen a terme accions promocionals en diferents àmbits: assistència a fires nacionals i internacionals, sota les marques paraigua Agència Catalana de Turisme i Patronat de Turisme Costa Brava – Pirineus de Girona; assistència a *workshops* i jornades de *networking*; organització de campanyes de màrqueting des de la mateixa Àrea de Turisme; etc.

Amb tot això, la missió de l'Àrea de Turisme és “millorar la gestió i planificació turística de Calonge i Sant Antoni, brindant suport al sector privat i vetllant per la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i de l'experiència turística”.

D'altra banda, la visió de l'àrea és “reduir l'índex d'estacionalitat a través d'una oferta diversificada i la creació de sinergies entre els *stakeholders* de la destinació.”.

## **ABAST DEL SERVEI**

A l'àmbit de Turisme es proporcionen els següents serveis:

- Es realitzen accions de difusió de l'oferta cultural i de lleure, comercial, museística, gastronòmica i d'allotjament de Calonge i Sant Antoni.
- Es duen a terme accions de promoció de l'oferta turística del municipi (allotjament, restauració, oci, comerç, gastronomia, etc.).



- Es treballa conjuntament amb entitats i organismes, per tal de brindar una experiència turística de qualitat: Consell Comarcal del Baix Empordà, Patronat de Turisme Costa Brava – Pirineus de Girona, Agència Catalana de Turisme, Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya, altres oficines de turisme del territori, etc.
- Es tramiten les comunicacions d'alta, baixa i canvi de titular dels habitatges d'ús turístic amb la Generalitat de Catalunya.
- Es gestionen les filmacions i fotografies a la via pública, com un element de comunicació i de promoció del municipi, coordinant les actuacions amb els altres serveis municipals i assessorant en la recerca de les localitzacions.
- Es proporciona informació, orientació i assessorament sobre comerç, història, fires i tradicions i activitats relacionades amb la cultura i el lleure de Calonge i Sant Antoni.
- Es realitza la distribució de plànols i material informatiu i publicacions de l'oferta turística, cultural i de lleure, tant en format paper com a través de la pàgina web, les xarxes socials, el correu electrònic i en alguns casos, mitjançant codis QR.

## **DESTINATARIS DEL SERVEI**

El servei de Turisme està adreçat a la ciutadania de Calonge i Sant Antoni i a aquelles persones que visiten el municipi o tenen intenció de visitar-lo, tant en l'àmbit nacional com internacional.

## **CANALS D'ACCÉS AL SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA**

L'accés al servei d'informació turística està disponible mitjançant els següents canals:

### **Canal presencial:**

- Oficina de turisme de Sant Antoni: Avinguda Catalunya, núm. 26, 17252 – Sant Antoni de Calonge

Horari hivern: de dilluns a divendres de 9 a 14 h i de 16.30 a 19 h. Caps de setmana de 10 a 14 h.



Horari estiu: de dilluns a diumenge de 9 a 21 h.

- Punt d'Informació de Calonge: de l'1 de juliol al 31 d'agost, de dilluns a dissabte, de 10 a 14h i de 17 a 20h.

El punt d'informació de Calonge també està obert dies puntuals de l'any (Verema & Família, Festa del Vi Nou...)

**Canal telefònic:** 972 66 03 75 972 66 17 14 (dins l'horari d'obertura de l'oficina de turisme)

**Correu postal:** adreçat a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni a l'adreça Plaça de la Concòrdia, núm. 7 17251 Calonge i Sant Antoni.

**Correu electrònic:** [turisme@calonge.cat](mailto:turisme@calonge.cat)

**Xarxes socials:** Facebook i Instagram.

## **COMPROMISOS**

Turisme es compromet a:

- Atendre i informar a les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós, de manera directa o indirecta.
- Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.
- Oferir informació personalitzada tant presencialment com telefònicament a totes les persones, institucions, organismes que realitzin consultes sobre Calonge i Sant Antoni.
- Participar en les accions de promoció del municipi que promoguin els seus valors, tant organitzades per l'Agència Catalana de Turisme, com pel Patronat de Turisme Costa Brava – Pirineus de Girona, el Consell Comarcal del Baix Empordà, etc.
- Respondre les consultes i els suggeriments que ens arribin al nostre servei mitjançant els canals disponibles: presencial, via web, les xarxes socials, correu electrònic, telèfon o correu postal.



## **RESPONSABLES DEL SERVEI**

Cap de la Unitat de Turisme: Meritxell Serra

Responsable polític: Joan Caner Fernández, Regidor de Turisme i Platges

## **RECOMANACIONS D'ÚS DEL SERVEI**

- Comuniquen qualsevol incidència o anomalia que detecteu al nostre servei (fulles de reclamació i formulari de queixes de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni).
- Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenient a través dels sistemes establerts.