

1. Identificació

Nom del servei TURISME I PROJECCIÓ DE CIUTAT

Servei per promoure turísticament la ciutat i captar turistes i visitants. També incorpora l'execució del pla de màrqueting turístic i la gestió de l'oficina de turisme de Manresa, des d'on es fa atenció turística de manera presencial, telefònica i via correu electrònic, als diferents perfils de demanda i en 5 idiomes. De cara a un futur proper s'espera projectar la ciutat enfortint unes marques de ciutat així com esdevenir la ciutat d'acollida del Camí Ignasià.

Adreça Plaça Major,10

Telèfon 938784090

Web www.manresaturisme.cat

Adreces Electròniques turisme@manresaturisme.cat

Horari Horari: HIVERN - Del 16 de setembre al 31 de març De dilluns a dijous de 10:00 a 14:00 hores. Divendres i dissabtes de 10:00 a 14:00 hores i de 17:00

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria de Turisme i Projectió de la Ciutat

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Turisme i Projectió de la Ciutat

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és posicionar la ciutat i fer-la atractiva per visitants, turistes, per la pròpia ciutadania i també per afavorir la captació d'universitaris i persones amb talent així com empreses i activitats econòmiques de valor afegit. De manera alienada amb els ODS es pretén recuperar la centralitat i l'impuls, amb capacitat d'atracció turística i dinamisme econòmic i social, i que sigui sostenible.

El treball desenvolupat al servei es basa en la planificació estratègica, la concertació, el treball en xarxa, la qualitat dels serveis, l'optimització dels recursos, l'avaluació de resultats i la innovació. Una plasmació d'aquest principis és la dinamització de la taula de turisme.

Els valors que ens regeixen són:

- Turisme basat en la sostenibilitat econòmica, social, ambientals i cultural. Vetllem perquè els ciutadans i visitants gaudeixin de la ciutat d'una manera equilibrada i respectuosa amb l'entorn.
- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Turisme inclusiu. Promocionem un tipus de turisme inclusiu i accessible que permeti a totes les persones, independentment que tinguin o no algun tipus de discapacitat física, sensorial, psíquica o cognitiva, puguin gaudir dels productes i serveis que componen l'oferta turística manresana de forma satisfactòria, còmoda, segura i autònoma.

3. Serveis

a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)

Des de l'Oficina de turisme de Manresa es realitza atenció turística de manera presencial, telefònica, per correu electrònic, via pàgina web (des d'on es venen productes turístics i entrades) o per xarxes socials, de manera totalment personalitzada i adaptada als interessos dels usuaris, siguin individuals, familiars o en grup i en diferents idiomes: català, castellà, anglès i francès.

Atenció turística de manera telefònica

Com sol·licitar el servei

Trucant al telèfon de l'Oficina de Turisme de Manresa.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Atenció turística presencial a l'Oficina de Turisme de Manresa

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament a l'Oficina de Turisme de Manresa.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipal!

S'ofereixen tot tipus d'experiències turístiques personalitzades segons els interessos de la demanda i en diferents idiomes.

Visites guiades en idiomes

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades grupals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades individuals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

Visites guiades organitzades a petició d'altres serveis municipals

Com sol·licitar el servei

A través del web, telefònicament o presencialment a l'Oficina de Turisme.

Destinatari/ies

Serveis municipals.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	A t e n d r e d e m a n e r a p e r s o n a l i t z a d a d e m a n e r a i m m e d i a t a d u r a n t l ' h o r a r i d ' a t e n c i ó p r e s e n c i a l	Temps d'espera en les atencions telefòniques	Mes petit o igual que 5 minuts
a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	A t e n d r e d e m a n e r a p e r s o n a l i t z a d a d e m a n e r a i m m e d i a t a o e n e l m í n i m t e m p s d ' e s p e r a e n c a s d ' h a v e r a l t r e s u s u a r i s	Temps d'espera en les atencions presencials.	Mes petit o igual que 5 minuts

a. Informació turística a turistes i visitants (individuals, familiars o grupals)	Atendre en l'idioma de procedència dels visitants	Nombre d'idiomes amb el que s'atenen als usuaris	Mes gran o igual que 5 minuts
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Concretar la visita per les persones usuàries d'altres serveis	Temps de resposta al servei peticionari	Mes petit o igual que 48h
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Fer la visita en l'idioma de procedència dels visitants	Nombre d'idiomes amb el que s'atenen als usuaris	Mes gran o igual que 5 minuts
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Incloure a les persones en un grup programat	Temps d'espera per ser inscrit en un grup ja programat	Mes petit o igual que 24h
b. Visites guiades per visitants, turistes que arriben a la ciutat i a petició d'altres serveis municipals	Organitzar i concertar una vista tancada per un grup de persones	Temps de resposta al servei peticionari	Mes gran o igual que 48h

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

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:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon

en horari d'atenció al públic, i 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 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
 - Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
 - Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
 - Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

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 serveis.

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 l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan 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.