



TURISME

Nom del servei:

Oficina Municipal de Turisme

Marc estratègic (missió i objectius):

- L'oficina Municipal de Turisme de l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola, és un servei d'informació turística local que forma part de la Xarxa de Punts d'Informació Turística de la Diputació de Barcelona.
- Orientar i oferir informació turística actualitzada dels Hostalets de Pierola, de la comarca de l'Anoia, de tot Catalunya.
- Ser un referent informador a la ciutadania, atenent consultes sobre activitats i recursos del municipi i proporcionant informació sobre altres destinacions turístiques catalanes.
- Promoure i projectar turísticament els Hostalets de Pierola en tots els seus vessants: art, cultura, gastronomia, comerç, etc.

Breu descripció

L'oficina municipal de Turisme de l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola, ofereix informació turística municipal local així com de la comarca de l'Anoia i de tot Catalunya.

Web del servei

<https://elhostaletsdepierola.cat/acces-a-la-informacio/carta-de-serveis/>

Legislació aplicable

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics del sector públic de Catalunya.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.

Llei 13/2022, de 21 de juny, de Turisme de Catalunya.

Decret 420/2011, de 20 de desembre, de creació de la Taula de Turisme de Catalunya.

Relació de les línies de servei que es presten

- Atenció presencial, telefònica i telemàtica
- Informació, assessorament i difusió de l'oferta turística del municipi.
- Gestió i coordinació, a través d'un contacte continu amb entitats i organismes, el subministrament de material informatiu per distribuir a l'Oficina.
- Distribució de material turístic.



AJUNTAMENT
**DELS HOSTALETS
DE PIEROLA**

- Informació, orientació i assessorament sobre allotjament, comerç, transport, serveis, espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure del municipi.
- Informació sobre establiments turístics i d'altres activitats, serveis o punts d'interès.
- Plànols, opuscles i altre material informatiu relatiu a l'oferta turística, cultural i de lleure.
- Publicacions turístiques sobre el municipi tant en la pàgina web municipal com en altres plataformes.

Àrea i unitat responsable

Àrea de Turisme

Equip tècnic

- 1 Persona responsable del Servei (regidor)
- 1 persona gestora de l'àrea de Turisme

Altres unitats implicades

Tots els serveis municipals

Persones destinatàries

A totes les persones que viuen als Hostalets de Pierola i a totes aquelles que la visiten o la volen visitar.

Com s'ha de sol·licitar el servei

- L'accés és lliure i el servei és gratuït. S'hi pot accedir de forma presencial, per telèfon, per correu electrònic, correu postal o a través de la web municipal.

Cost per a l'usuari

Gratuït

Canals de participació de l'usuari i eines de retorn de la participació

Canals de tramitació: presencial, telemàtic i telefònic.

- <https://turisme.elshostaletsdepierola.cat/>



Drets i deures dels usuaris del servei

Drets:

- Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap mena de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del blog, el web municipal o d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionat amb les competències del mateix servei de turisme.
- Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic.
- Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual és.
- Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord amb els canals previstos.
- Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord amb la normativa vigent i que aquests s'actualitzin segons les noves normatives.
- Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Deures:

- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Tenir una actitud de respecte vers la resta d'usuaris del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- Comunicar la modificació de dades personals o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Esmenar les sol·licituds incompletes.
- Respectar l'horari d'atenció o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.



AJUNTAMENT
**DELS HOSTALETS
DE PIEROLA**

- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

Compromisos de qualitat, indicadors de mesura i mesures d'esmena davant d'incompliments:

- Actualitzar la informació de les nostres bases de dades per garantir-ne la fiabilitat.
- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencialment com telefònicament.
- Contestar com més aviat millor les consultes que arribin al nostre servei via correu electrònic.
- Contestar com més aviat millor les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.

Formes de consulta del seguiment de la carta

- Web municipal: www.elshostaletsdepierola.cat

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

Anual

Localització del servei i formes d'accés

Ajuntament dels Hostalets de Pierola

Plaça cal Figueres 1

937712112

<https://elshostaletsdepierola.cat>

Horari d'atenció al públic: matins de 9.00-14.00 i dijous tarda (excepte del 15 de maig al 30 de setembre) de 17.00-19.00

Casal Montserrat de Cal Fosalba

Cada dimecres de 9.00-13.00

Data d'entrada en vigor de la carta i vigència

1.01.2022

Data de revisió /actualització prevista

Anualment

Formes de participació

Totes les queixes i suggeriments relacionades amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana es poden formular a través dels canals d'atenció a la ciutadania:

- APP municipal
- Instància genèrica presencial o electrònica