

TURISME

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



Promoció de la Ciutat i Turisme

Des del departament de Promoció de Ciutat i Turisme es promou Santa Coloma com a destí turístic.

Es treballa per:

- Establir col·laboracions entre el sector públic i el privat.
- Crear productes turístics diversos i especialitzats.
- Augmentar el coneixement de Santa Coloma, sobre tot a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Contacte

? Departament de Promoció de la Ciutat i Turisme

📍 Plaça Olimpo, 1

☎ 934 624 000 extensions 4052/2222

🌐 <http://www.gramenet.cat/ciutat/gramenet-turisme/>

@ grameneturisme@gramenet.cat

Horari

- De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores
- Aquest horari pot canviar durant les vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu.

Missió

Posicionar la ciutat com una destinació turística diferenciada per:

- La qualitat de la seva gastronomia.
- Les activitats sobre investigació alimentària.
- La innovació dels productes turístics, per exemple, en la cultura i tradició esportiva
- La conservació de la identitat i naturalesa.



Què ofereix?

- **Disseny i execució de rutes turístiques per la ciutat**

Dissenyar i posar en marxa rutes per descobrir els atractius turístics, arquitectònics, naturals, gastronòmics de la ciutat, entre altres.

Actualment s'ofereix la ruta Santa Coloma com mai l'has vist i La vinya d'en Sabater.

- **Disseny i instal·lació de senyals urbans als carrers, edificis i llocs d'interès turístics.**

- **Elaboració i difusió de material promocional**

Disseny i adquisició de material promocional per a campanyes concretes o per promoure la ciutat (postals, bosses, adhesius, etc).

També elabora guies temàtiques per promocionar la ciutat:

- Estudis a SC?: per als alumnes de la Universitat Nacional d'Educació a Distància del campus de Torribera i de l'Escola Oficial d'Idiomes.
- Guia gastro: bars i restaurants.
- Descobreix SC: rutes i itineraris locals o el plànol de la ciutat.

- **Esdeveniments**

Disseny i organització de fites gastronòmiques amb objectius saludables i sostenibles. Per exemple:

- Santa Coloma deGusta: durant el mes de maig
- Mostra de vins i caves: a finals d'octubre.

Des del Servei es vol promoure la gastronomia de forma important, sota la marca Santa Coloma Gastronòmica.

- **Coordinació del consell assessor Taula de la Gastronomia**

Aquest consell és l'òrgan de participació i d'intercanvi dels sectors públics i privats en temes gastronòmics.

- **Difusió de la marca Santa Coloma fora del municipi**

Presència al Saló Internacional del Turisme de Catalunya, i d'altres fires i salons turístics.

La informació turística de Santa Coloma també està present a 50 oficines d'informació turística de l'àrea de Barcelona.

Destinatari/àries de tots aquests serveis:

- Ciutadania de Santa Coloma, altres ciutats metropolitanes, professionals, associacions i empreses interessades en la ciutat.

Com sol·licitar aquests serveis?

- Mitjançant els canals de comunicació del departament o als mitjans municipals de comunicació.

Compromisos de qualitat

- Obtenir una puntuació major de 7 a les enquestes de satisfacció de les rutes turístiques.
- Actualitzar la informació del Servei al web municipal, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.
- Convocar la Taula de la Gastronomia com a mínim 2 cops l'any.
- Fomentar les xarxes socials de promoció de la ciutat, i obtenir un increment de seguidors d'un 3% anual.
- Fomentar la marca Santa Coloma fora del municipi: ampliar com a mínim a 3 les oficines turístiques on hi hagi informació de la ciutat.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Enquestes de satisfacció
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials:
 - <http://www.gramenet.cat/ciutat/gramenet-turisme/>
 - Facebook: [grameneturisme](https://www.facebook.com/grameneturisme)
 - Twitter: [@grametur](https://twitter.com/grametur)
 - Instagram: [grameneturisme](https://www.instagram.com/grameneturisme)

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
 - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà
Plaça de la Vila.
Us recomanem demanar cita prèvia:
 - Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/>

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda. Trobareu les versions complertes i permanentment actualitzades al web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>