



## Carta de serveis

# Informació i promoció turística

## 1. Identificació del servei

Denominació:	<b>4320 Informació i promoció turística</b>
Descripció:	<p>El servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou ofereix orientació i suport global a les persones usuàries turístiques per la seva estada i els facilita informació i prestacions sobre l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure.</p> <p>Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori.</p> <p>El servei té un paper essencial en la promoció i projecció turística del municipi en tots els seus vessants: art, cultura, patrimoni, gastronomia, comerç, esport, etc.</p> <p>Les funcions del servei són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informar sobre l'oferta turística del Masnou relativa restauració i allotjaments; transports, recursos naturals, culturals i patrimonials; esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials; i altres serveis turístics.</li><li>• Assessorar personalment les persones usuàries sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, així com també sobre els serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars).</li><li>• Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.</li><li>• Informar i assessorar sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics, facilitar el contacte de l'OMIC del Masnou i el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum.</li><li>• Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya.</li><li>• Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'informació, etc.</li><li>• Tramitar les autoritzacions de rodatges i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission.</li><li>• Gestionar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou.cat.</li></ul>
Missió:	La missió del servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou és oferir un servei d'orientació integral a les persones usuàries de serveis turístics, gestionant i difonent la informació sobre els recursos propis del municipi.
Responsables:	<i>Regidoria:</i> Turisme <i>Departament:</i> Turisme
Persones destinatàries:	Ciutadania en general; persones vistants (que no pernocten al Masnou) i turistes (que sí pernocten al municipi). Sector turístic del Masnou: empreses turístiques d'allotjament, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).
Lloc web:	<a href="http://www.elmasnou.cat/document.php?id=14366">http://www.elmasnou.cat/document.php?id=14366</a>



## 2. Prestacions

Denominació:	<b>43200.01 Informació i atenció turística.</b>
Descripció:	Informació sobre els recursos turístics del municipi, mitjançant una atenció personalitzada a la ciutadania en general i en particular a les persones visitants i turistes que visiten el Masnou. A l' <b>Oficina de Turisme</b> es rep i atén personalment les persones, tant presencialment com telefònicament, telemàtica o per correu postal. Especificament, es facilita informació d'utilitat relativa als serveis d'interès (seguretat ciutadana, mobilitat, establiments turístics, activitats d'interès turístic, recursos naturals, culturals i patrimonials, esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials), així com sobre qualsevol altre producte o servei que pugui suposar un atractiu turístic. Aquesta informació s'ofereix en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès. A més, es fa la gestió de les reserves a les activitats de promoció del turisme i del patrimoni cultural local que organitza el propi Ajuntament.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).
Ubicació:	<b>Oficina de Turisme del Masnou</b> Pg. de Prat de la Riba, 16 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571834
Correu electrònic:	turisme@elmasnou.cat
Horari:	De setembre a juny: <ul style="list-style-type: none"><li>• De dimarts a divendres, de 16.00 a 20.00 hores.</li><li>• Dissabtes, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 20.00 hores.</li><li>• Diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 hores.</li></ul> Juliol i agost: <ul style="list-style-type: none"><li>• De dimarts a dijous, de 17.00 a 21.00 hores.</li><li>• Divendres i dissabtes, de 10.00 a 14.00 hores i de 17.00 a 21.00 hores.</li><li>• Diumenges, de 10.00 a 14.00 hores.</li></ul> Tancament anual els dies 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos externs.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació:	<b>43200.03 Promoció turística del municipi.</b>
Descripció:	<p>Des del servei d'informació i promoció turística es fa difusió dels recursos i les activitats d'interès turístic que tenen lloc a la vila, per mitjà del lloc web municipal i de l'edició i distribució de publicacions (en paper o suport digital) dins del mateix municipi i a través d'altres organismes i institucions per què en facin difusió. Així mateix, es creen nous productes turístics de qualitat, com itineraris o degustacions de productes locals, adreçats a les persones visitants.</p> <p>Per altra banda, s'assessora les empreses i els professionals sobre l'activitat turística en la destinació. Complementàriament, es col·labora amb altres àmbits de l'Ajuntament, per exemple, proporcionant imatges de qualitat fotogràfica amb motius turístics, i es gestiona el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou.cat, que és un dels principals canals de promoció del municipi.</p> <p>En el cas d'Instagram, els continguts (imatges, videos, concursos, informacions diverses) són elaborats de forma exclusiva i per a afegir valor al perfil. També es comparteixen fotografies d'altres persones usuàries per contribuir a difondre una imatge atractiva del municipi i incitar a la visita de la nostra destinació i a compartir-ne l'experiència.</p>
Persones destinatàries:	<p>Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).</p> <p>Sector turístic del municipi: allotjaments turístics, agents de viatge i establiments i activitats d'interès turístic (restauració, activitats esportives i culturals, instal·lacions destinades a aquest objecte, empreses de serveis relacionats amb congressos, convencions i incentius, etc.).</p> <p>Persones usuàries de la xarxa social Instagram.</p>
Ubicació:	<b>Museu Municipal de Nàutica del Masnou</b> Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 5571830
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Per a la ciutadania en general, cap Per al sector empresarial, tenir una activitat domiciliada al Masnou.
Documents a aportar:	Cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	No



Denominació: **43200.32 Col·laboració amb agents turístics del territori.**

Descripció: Des del servei d'informació i promoció turística es col·labora amb agents turístics del territori per a la promoció del municipi, preferentment amb el Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme, el Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella, l'Oficina Tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona i l'Agència Catalana de Turisme.  
A tal efecte, es proporciona als diferents ens informació relativa a les activitats d'interès turístic que es duen a terme al Masnou, es participa en campanyes conjuntes de promoció, com per exemple fires, i es col·labora en la planificació turística del territori, en la implantació de noves infraestructures o en l'estructuració de nous productes turístics.

Persones destinatàries: Consorcis de turisme, associacions empresarials i altres ens locals.

Ubicació: **Museu Municipal de Nàutica del Masnou**  
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A  
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571830

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Cap.

Documents a aportar: Cap.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: No

Denominació: **43200.61 Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.**

Descripció: Tramesa a la Generalitat de Catalunya de les altes, baixes i modificacions de dades dels habitatges d'ús turístic (HUT) situats al Masnou, a través de l'extranet de les administracions públiques catalanes (plataforma EACAT), per tal que aquests habitatges s'inscriguin en el Registre de Turisme de Catalunya. També s'informa i s'assessora sobre el tràmit d'inscripció en aquest registre.

Persones destinatàries: Qualsevol persona, ciutadans i personal de l'Ajuntament del Masnou.

Ubicació: **Museu Municipal de Nàutica del Masnou**  
Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A  
08320 El Masnou

Telèfon: 93 5571830

Correu electrònic: museu@elmasnou.cat

Horari: De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés: Haver fet la comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.

Documents a aportar: Comunicació prèvia d'inici d'activitats d'habitatge d'ús turístic.

Forma de prestació: Directa, amb recursos propis.

Prestació obligatòria:

Pagament: Sí

Ordenances: 

- Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.



Denominació:	<b>43200.62 Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.</b>
Descripció:	Autorització de l'ocupació de la via pública per la realització de rodatges o sessions fotogràfiques. El servei s'encarrega de la tramitació de l'expedient i de l'aplicació de la taxa per l'ocupació de la via pública per a rodatges, filmacions i sessions fotogràfiques, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals implicats. Pel que fa als equipaments municipals que compten amb un preu públic, són els departaments corresponents els encarregats d'autoritzar el rodatge, aplicant el preu públic corresponent. També es col·labora amb la Maresme Film Commission, com a ens intermediari amb el sector audiovisual, en l'assessorament de la recerca de localitzacions i la facilitació dels serveis necessaris durant la filmació o rodatge al lloc.
Persones destinatàries:	Qualsevol persona, Maresme Film Commission i sector audiovisual
Ubicació:	<b>Museu Municipal de Nàutica del Masnou</b> Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Telèfon:	93 557 18 30
Correu electrònic:	museu@elmasnou.cat
Horari:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Cap.
Forma de prestació:	Directa, amb recursos propis.
Prestació obligatòria:	<input type="checkbox"/>
Pagament:	Sí
Ordenances:	Ordenança municipal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic (article 5è, apartat G).

### 3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Les persones usuàries del servei tenen dret a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser atesos amb celeritat i eficàcia.</li><li>• Ser tractats de manera respectuosa.</li><li>• Formular queixes i suggeriments sobre el servei i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.</li><li>• Garantir la protecció de les dades personals lliurades.</li><li>• Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que aquest posa a l'abast de tothom.</li></ul>
Deures:	Les persones usuàries del servei tenen el deure de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Respectar el personal adscrit al servei.</li><li>• Respectar-ne la resta de persones usuàries.</li><li>• Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin per al servei.</li><li>• Respectar els horaris del servei.</li><li>• Mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a a les dependències del servei.</li><li>• Satisfer les taxes pel servei demanat, quan correspongui: rodatge, sessió fotogràfica, activitats, comunicació prèvia d'un habitatge d'ús turístic, etc.</li></ul>



#### 4. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat: La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

A més, el servei aplica des de l'any 2017 la metodologia del compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE, per garantir-ne la qualitat i sostenibilitat. L'adhesió a BIOSPHERE implica assumir els principis de gestió sostenible, desenvolupament econòmic i social, conservació i millora del patrimoni cultural, conservació ambiental, qualitat i seguretat i implicació de la persona visitant.

Canals de participació: El servei posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments i la realització d'enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

Vies de reclamació: Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

- Compromisos:
- 01 Prestar el servei amb la màxima rapidesa.
  - 02 Tractar correctament les persones ateses.
  - 03 Oferir una atenció personalitzada, específicament al públic internacional, utilitzant els idiomes català, castellà, anglès i francès amb correcció.
  - 04 Millorar la satisfacció de les persones usuàries de les activitats de promoció turística.
  - 05 Millorar la qualitat general del servei ofert.

- Objectius generals:
- 01 Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores.
  - 02 Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies.
  - 03 No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.
  - 04 Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa al grau de satisfacció promig de les persones ateses en relació al tracte rebut.
  - 05 Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.
  - 06 No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).
  - 07 Que el 90% de les persones que omplen les enquestes recomanin les activitats.
  - 08 Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.



## 5. Normativa específica del servei

Estatat:

Autonòmica:

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Manual bàsic de retolació exterior de les Oficines de Turisme de Catalunya.
- Distintius oficines de turisme de Catalunya.
- Decret 164/2010, de 9 de novembre, de regulació dels habitatges d'ús turístic.
- Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica.

Municipal:

- Ordenances fiscals. Taxa per l'ocupació de la via pública regulada en l'apartat G, per rotatges o per sessió fotogràfica.
- Ordenances fiscals. Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats. Declaració responsable per legalitzar els habitatges d'ús turístic, per cada habitatge.
- Suspensió de la comunicació prèvia d'allotjaments turístics durant un any segons JGL del 7 de juny.
- Ordenances fiscals. Preu públic 6. Per activitats culturals per a la promoció del municipi.
- Pla de desenvolupament turístic del Masnou, aprovat pel Ple el 20 de juliol de 2017.

## 6. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.