 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	1 de 11

1. Identificació del servei

Denominació:

Informació i promoció turística

Descripció:

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.

Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori.

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.

Les funcions del servei són:

- 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.
- 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).
- Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.
- 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.
- Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya.
- Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'informació, etc.
- Tramitar les autoritzacions de rodatges i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission.
- Supervisar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme.


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.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general; persones visitants (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.).

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	2 de 11


Regidoria responsable:	Departament responsable:
201 - Promoció econòmica	220 - Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:
Edifici Centre Carrer de Josep Pujadas Truch, 1A 08320 El Masnou
Web:
https://www.elmasnou.cat/temes/276-turisme
Telèfon:
93 5571830
Correu electrònic:
turisme@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:
De dilluns a divendres de 9 a 14h.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43200.11	Informació i atenció turística.
43200.31	Promoció turística del municipi.
43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
43200.62	Tramitació d'autoritacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	3 de 11

43200.11

Informació i atenció turística.

Descripció de l'actuació:

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'**Oficina de Turisme** 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.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).

Ubicació:

Oficina de Turisme del Masnou

Pg. de Prat de la Riba, 16

08320 El Masnou

Telèfon:

93 5571834

Correu electrònic:

turisme@elmasnou.cat

Horari específic:

De Setmana Santa a octubre

De dimecres a divendres, de 16 a 20 h

Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h

Diuenenges i festius, de 10 a 14 h

De novembre a Setmana Santa

Dijous i divendres, de 16 a 20 h

Dissabtes, de 10 a 14 h i de 16 a 20 h

Diuenenges i festius, de 10 a 14 h

Juliol i agost

De dimarts a dijous, de 17 a 21 h

Divendres i dissabtes, de 10 a 14 h i de 17 a 21 h

Diuenenges, de 10 a 14 h

Tancament anual: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:


Pagament:

Altra

No

Directa, amb recursos externs.

No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	4 de 11

43200.31	Promoció turística del municipi.
-----------------	---

Descripció de l'actuació:

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.

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 supervisa la programació i continguts del compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou_turisme, que és un dels principals canals de promoció del municipi.

En el cas d'Instagram, els continguts (imatges, vídeos, 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.

Descripció de l'actuació:

Ciutadania en general, persones visitants (que no pernocten al municipi) i turistes (que sí pernocten al Masnou).
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.).
Persones usuàries de la xarxa social Instagram.

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 específic:

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.

Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Altra	No	Directa, per la pròpia entitat.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	5 de 11

43200.32

Col·laboració amb agents turístics del territori.

Descripció de l'actuació:

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.

Descripció de l'actuació:

Consortis 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 específic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:


Pagament:

Altra

No

Directa, per la pròpia entitat.

No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	6 de 11

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

Descripció de l'actuació:

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.

Descripció de l'actuació:

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 específic:

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.

Tipus de competència

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Pagament:

Altra


No

Directa, per la pròpia entitat.

Sí

Ordenança fiscal:

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

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	7 de 11

43200.62

Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

Descripció de l'actuació:

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.

Descripció de l'actuació:

Qualsevol persona, Maresme Film Commission i sector audiovisual

Ubicació:

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

Telèfon:

93 557 18 30

Correu electrònic:

museu@elmasnou.cat

Horari específic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.

Requisits d'accés:

Cap.

Documents a aportar:

Cap.

Tipus de competència

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Pagament:

Altra


No

Directa, per la pròpia entitat.

Sí

Ordenança fiscal:

Taxa per parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants i enregistrament de productes audiovisuals.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024
	Informació i promoció turística	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	8 de 11

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

Les persones usuàries del servei tenen dret a:

- Ser atesos amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractats de manera respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments sobre el servei i obtenir-ne una resposta en els terminis establerts.
- Garantir la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que aquest posa a l'abast de tothom.


Deures:

Les persones usuàries del servei tenen el deure de:

- Respectar el personal adscrit al servei.
- Respectar-ne la resta de persones usuàries.
- Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin per al servei.
- Respectar els horaris del servei.
- Mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a a les dependències del servei.
- Satisfer les taxes pel servei demanat, quan correspongui: rodatge, sessió fotogràfica, activitats, comunicació prèvia d'un habitatge d'ús turístic, etc.

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.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	9 de 11

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita	
Actuar amb rapidesa i agilitat.	43200.00.001	Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores, des de l'hora de recepció.	100,00%
	43200.00.002	Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, des de l'hora de recepció.	100,00%
Assolir els impactes esperats amb les actuacions.	43200.11.005	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.	4,00
Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.	43200.11.006	No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).	0
	43200.00.008	Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.	1
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	43200.11.003	No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.	0
Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.	43200.11.004	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.	4,00
	43200.11.007	Que el 90% de les persones que omplen les enquestes recomanin les activitats.	90,00%

6. 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.

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 vint dies hàbils.

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'origenen 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.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024
	Informació i promoció turística	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	10 de 11


7. Normativa aplicable al servei

Normativa autonòmica:

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya.
- Manual bàsic de retolació exterior de les Oficines de Turisme de Catalunya.
- Distintius oficines de turisme de Catalunya.
- 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.
- Llei 5/2017, del 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni (a partir del Títol I, Capítol VI, articles 22 al 50).
- Decret 141/2017, de 19 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre les estades en establiments turístics.
- Ordre VEH/216/2017, de 22 de setembre, per la qual s'aproven els models d'autoliquidació 920, 940 i 950 de l'Impost sobre les estades en establiments turístics.
- Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.

Normativa municipal:

- Ordenança fiscal reguladora de la Taxa per parades, barraques, casetes de venda, espectacles o atraccions situats en terrenys d'ús públic i indústries del carrer i ambulants i enregistrament de productes audiovisuals.
- Ordenances fiscals. Taxa per llicències, comunicacions prèvies, declaracions responsables i controls posteriors a l'inici de les activitats.
- 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.
- Ordenança reguladora dels habitatges d'ús turístic del Masnou, aprovada pel Ple en sessió de 16 de juliol de 2020. Publicació oficial al BOPB de data 2 d'octubre de 2020.
- Comunicació d'inici d'activitat d'habitatge d'ús turístic.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	TUR/2024	
	Informació i promoció turística		Data:	15/01/2024
			Pàg.:	11 de 11

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Número d'expedient:	Data d'aprovació:	Data de publicació al BOPB:	Data d'entrada en vigor:
X2023003861	5/1/2024	05/01/2024	5/1/2024