

TURISME

Presentació del servei

L'Àrea de Turisme és la responsable de contribuir a la promoció de Castelló d'Empúries i Empuriabrava com a destí turístic en el context nacional i internacional, impulsant i afavorint la generació d'un turisme i uns serveis de qualitat que siguin sostenibles i respectuosos amb el medi ambient.

Quins serveis oferim

- Informem sobre l'oferta turística del municipi en diferents idiomes, presencialment, per telèfon i per correu electrònic i postal.
- Difonem l'oferta turística del municipi (activitats culturals i de lleure, allotjament, restauració, etc.) i de la resta de la comarca a través de diferents canals d'informació com són: la pàgina web de Turisme, les xarxes socials i les oficines d'informació turístiques.
- Realitzem accions per desestacionalitzar el turisme i reivindicar el patrimoni cultural i natural del municipi.
- Donem a conèixer l'oferta turística per tal de fomentar l'augment de fluxos de turistes i visitants. Els canals en els quals es promou l'oferta turística de la ciutat són: fires de turisme nacionals i internacionals, jornades per a professionals, revistes especialitzades del sector, viatges de familiarització, workshops ('tallers'), press trips ('viatges de premsa'), etc.
- Organitzem activitats turístiques i de lleure, i donem suport a totes aquelles iniciatives, tant públiques com privades, que beneficien el desenvolupament turístic del municipi.
- Editem periòdicament publicacions promocionals en què apareixen els nostres principals atractius i productes turístics, així com activitats que ajuden a desenvolupar turísticament el municipi.

A qui ens adrecem

A tota la ciutadania, a les persones que ens visiten i a les que són usuàries dels serveis de Turisme de l'Ajuntament. També a les entitats turístiques, al teixit empresarial local i a les entitats públiques de l'àmbit turístic.



Els nostres compromisos de qualitat

- Atendre i informar les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
- Mantenir obertes durant tot l'any les oficines d'informació turística.
- Treballar col·laborant estretament amb el teixit turístic empresarial del municipi.
- Mesurar el nivell de satisfacció dels usuaris de les oficines de Turisme.
- Editar periòdicament publicacions promocionals per difondre els nostres atractius turístics així com els serveis complementaris.
- Respondre en un màxim de tres dies tots aquells comentaris, suggeriments i queixes que arribin per part de la ciutadania referents al turisme.



Informació sobre la forma de participació dels usuaris

Adreces i telèfons

Oficina de Turisme Empuriabrava

Av. Pompeu Fabra, 1

17487 Empuriabrava

Tel. 972 450 802

turisme@empuriabrava.cat

Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 10 h a 14 h i de 16 h a 18 h. Estiu: de 10 h a 20 h

Centre Històric Oficina de Turisme Vila

Pl. dels Homes, 1

17486 Castelló d'Empúries

Tel. 972 156 233

turisme@castello.cat

Com mesurem els compromisos

Els compromisos seran avaluats anualment a través de:

- Memòria anual del servei,
- Enquestes de satisfacció dels nostres visitants,
- Compliment dels indicadors al portal de Govern Obert.

En trobareu informació ampliada a: www.governobertcastello.cat



Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la persona responsable assumeix l'obligació d'informar l'usuari sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o les insatisfaccions generades, i oferir alternatives, si és possible.

Se n'analitzaran les causes i, si escau, s'implantaran millores en els processos. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa, la persona responsable del servei li farà arribar:

- a. L'explicació de les circumstàncies que han provocat l'incompliment,
- b. La indicació de les mesures correctores que s'han aplicat per evitar la repetició del fet,
- c. Una alternativa, quan sigui possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

Opineu sobre els serveis municipals

Ajudeu-nos a millorar. Envieu els vostres suggeriments, propostes i opinions a: ajuntament@castello.cat

També posem a la vostra disposició les enquestes de satisfacció que trobareu a diferents dependències i equipaments municipals i als webs municipals.