



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES
Secretaria



NUM EXP. 2018/1121

AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

ANUNCI

En compliment d'allò que disposen l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, l'article, 178 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i l'article 66 del Decret 179/95, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, es fa públic que l'Ajuntament, en sessió plenària de data 28 de juny de 2016, va aprovar inicialment l'establiment del servei públic municipal d'Informació Turística, sobre la base de la memòria justificativa, el projecte d'establiment i el projecte de reglament.

Havent transcorregut el període d'exposició pública de l'expedient, sense que s'hagin presentat reclamacions, mitjançant Decret d'Alcaldia número 447/2018, de 26 de juliol de 2018, ha estat declarat aprovat definitivament el Reglament del Servei Municipal d'Informació Turística.

El text íntegre del Reglament és el següent:

«REGLAMENT DEL SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA DE L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

Exposició de motius

L'Estatut d'autonomia de Catalunya, proclama a l'article 171, la competència exclusiva de la Generalitat de Catalunya en la promoció del turisme i la gestió de la xarxa d'establiments turístics de titularitat de la Generalitat.

La Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, determina a l'article 3, entre les finalitats que ha d'atendre les administracions turístiques, la necessitat de fomentar el turisme com a mitjà de coneixement, de comunicació i d'intercanvi entre els pobles, i les cultures, i la d'incrementar els corrents turístics, tant els interiors com els exteriors, amb una atenció especial al turisme de qualitat, així com impulsar l'activitat turística com a sector estratègic de l'economia i de l'ocupació i factor clau de l'equilibri territorial i la prosperitat de Catalunya.

L'article 59 de la Llei de turisme de Catalunya defineix les oficines de turisme i preveu la seva adhesió a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, detallada a l'article 72 de la mateixa norma. L'apartat tercer preveu que s'han d'establir per reglament les característiques (horari, requisits, funcions, etc) que han de complir les oficines integrades a la Xarxa, i el procediment per sol·licitar l'adhesió voluntària a la Xarxa.

En desenvolupament de la regulació legal esmentada, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret 127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística, el qual detalla els requisits necessaris per tal que les oficines de turisme s'integrin en la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

Aquest Decret té per objectiu adaptar adaptar les oficines de turisme de la Xarxa a l'ús avançat de les noves tecnologies, d'acord amb el subprograma 4.2 del pla Estratègic de turisme de Catalunya 2013-2016, i estableix el requisit de disposar d'accés d'Internet per a persones usuàries, així com la possibilitat que els punts d'informació turística es puguin constituir en espais virtuals.

NIF: P 0819600 H Plaça de la Vila,1 08392 Sant Andreu de Llavaneres Tel. 93 702 36 00 Fax 93 702 36 37 www.ajllavaneres.cat

Signatura 1 de 1

Joan Mora i Buch 30/07/2018 ALCALDE



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES
Secretaria



NUM EXP. 2018/1121

El Decret 66/2014, de 13 de maig, regula els Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

En base a aquests fonaments, l'Ajuntament, a través de la regidoria de Promoció Econòmica, Empresa, Comerç, Turisme i Consum, es proposa crear el servei d'oficina de turisme com a servei d'informació, difusió i atenció turística.

La finalitat municipal per a l'organització del servei públic d'informació turística és:

1. Formar part de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i contribuir al l'impuls de l'activitat turística com a sector estratègic de l'economia i de l'ocupació i factor clau de l'equilibri territorial de Catalunya.
2. Oferir informació turística especialitzada i de qualitat en horari adequat per al turista.
3. Fomentar la promoció turística del municipi de Sant Andreu de Llavaneres i el coneixement dels seus recursos naturals, patrimonials i establiments turístics.
4. Ordenar i reforçar la informació local que s'ofereix des dels punts d'informació turística (PIT).

Per tot això exposat, a proposta de la regidoria de Promoció Econòmica, Empresa, Turisme i Consum, l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres es dota del present reglament.

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest reglament és la regulació de la prestació de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística a Sant Andreu de Llavaneres.

Article 2. Concepte i finalitat: Informació, Difusió i Atenció Turística

L'Oficina de Turisme consta del conjunt d'instal·lacions, activitats i recursos humans, materials i tecnològics, que posen a disposició de les persones visitants, usuàries i agents turístics en l'àmbit territorial català, amb l'objectiu de facilitar el màxim coneixement, aprofitament i gaudi possible dels recursos turístics catalans.

Així mateix, s'ha d'ocupar de la funció de dinamització del teixit turístic del territori, relacionant i coordinant l'oferta d'empreses i establiments turístics existent en l'àmbit territorial o temàtic de referència, així com facilitar i potenciar la distribució i la prestació dels productes i els serveis d'interès turístic, basant-se en l'optimització de sinergies.

Els serveis de l'Oficina de Turisme han de complir les condicions d'accessibilitat que preveu la normativa vigent perquè les persones amb discapacitat física, sensorial o intel·lectual puguin fer-ne ús en condicions anàlogues a la resta de visitants.

Els serveis de l'Oficina de Turisme inclouen:

a) Informació turística.

Exposar i posar en coneixement del visitant l'oferta de productes, serveis i recursos turístics existents en l'àmbit territorial de referència de l'equipament o la instal·lació concreta. El servei d'informació turística inclou la senyalització dels recursos turístics de Catalunya.

b) Difusió turística.

NIF: P 0819600 H Plaça de la Vila,1 08392 Sant Andreu de Llavaneres Tel. 93 702 36 00 Fax 93 702 36 37 www.ajllavaneres.cat

Signatura 1 de 1

Joan Mora i Buch 30/07/2018 ALCALDE



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES
Secretaria



NUM EXP. 2018/1121

Interpretar, donar a conèixer si escau, els recursos, els productes i els serveis turístics concrets adients a les característiques personals de la persona visitant i de la seva estada.

c) Atenció turística.

Satisfer qualsevol necessitat d'informació, comunicació o servei de caràcter general de la persona visitant, amb consideració especial a les relacionades amb la itinerància, com ara les relatives a l'accés a serveis públics, seguretat ciutadana, mobilitat o drets dels consumidors.

Article 3. Model i forma de gestió del servei

L'Oficina de Turisme tindrà titularitat pública i gestió directa i s'adscriurà a la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya.

L'Ajuntament dotarà l'Oficina dels recursos humans necessaris per a la prestació dels serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística, que s'hauran d'exercir garantint l'accessibilitat física i la comunicació. Així mateix, garantirà l'atenció en un mínim de dues llengües estrangeres, a més de les dues cooficials.

Article 4. Localització i horari del servei

El servei Oficina de Turisme es prestarà a les instal·lacions municipals situades al passeig de la Riera s/n. L'Ajuntament es farà càrrec del manteniment i neteja de les instal·lacions.

L'horari d'obertura mínima serà de Setmana Santa a octubre, 4 hores diàries 5 dies a la setmana. Els dies de descans no poden coincidir en dissabte, diumenge ni festius.

Article 5. Drets i obligacions dels usuaris

L'Ajuntament vetllarà pel respecte dels drets dels usuaris reconeguts a les lleis i, especialment, vetllarà pels següents drets:

1. Dret a rebre informació correcta, veraç i actualitzada sobre els recursos turístics.
2. Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals.
3. Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
4. Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatius al funcionament del servei i a rebre'n una resposta adequada.
5. A rebre correctament el servei.
6. Comptar amb unes instal·lacions segures i higièniques.
7. Comptar amb l'atenció de professionals preparats per a prestar el servei.
8. Tenir la informació necessària sobre el funcionament del servei.
9. Accessibilitat a través de diferents canals.

Els usuaris/es tenen les obligacions següents:

1. Fer ús adequat del servei i respectar la normativa i les normes de comportament i civisme.
2. Respectar les indicacions rebudes pel personal de l'oficina, especialment sobre el seu funcionament.
3. Respectar la resta d'usuaris.
4. Respectar els horaris de prestació del servei.
5. Mantenir en tot moment la higiene adequada dels usuaris.

NIF: P 0819600 H Plaça de la Vila,1 08392 Sant Andreu de Llavaneres Tel. 93 702 36 00 Fax 93 702 36 37 www.ajllavaneres.cat

Signatura 1 de 1

Joan Mora i Buch 30/07/2018 ALCALDE



Ajuntament de
SANT ANDREU DE LLAVANERES
Secretaria



NUM EXP. 2018/1121

Article 6. Vigència i règim legal

El reglament entrarà en vigor a partir de l'endemà de la data de la seva publicació i amb caràcter definitiu al BOP i restarà vigent mentre l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres presti el servei públic i no n'acordi la seva modificació o derogació.

En tot el que no estigui previst en aquest reglament es regirà pel que estableix el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refòs de la Llei municipal i de règim local de Catalunya; en el Decret 179/95, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, i altra normativa que sigui d'aplicació.»

Contra l'aprovació definitiva d'aquest Reglament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en el termini de dos mesos comptats des del dia següent al de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província.

L'ALCALDE,

Joan Mora i Buch

Sant Andreu de Llavaneres, a data de la signatura electrònica.

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

93f9d519a0844315a411295bf920e30e001

<https://sedesimplifica01.absisccloud.com/absis/di/di/axi/di/axiabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=012>

Codi Segur de Validació

Url de validació

NIF: P 0819600 H Plaça de la Vila,1 08392 Sant Andreu de Llavaneres Tel. 93 702 36 00 Fax 93 702 36 37 www.ajllavaneres.cat

Signatura 1 de 1

Joan Mora i Buch	30/07/2018	ALCALDE
------------------	------------	---------