



carta de serveis

Oficina Municipal de Turisme

i

OFICINA DE TURISME

Horari:
Dilluns al vespre de 10 a 20h
Dimecres de 10h a 14h i de 16h a 20h
Dijous de 10h a 14h

Ajuntament de Girona



A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de servei que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allí on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us oferim. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració, en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner
Alcaldessa de Girona

L'Oficina Municipal de Turisme de la Rambla va ser inaugurada al maig de 1989, tot i que el servei d'informació turística de la ciutat existeix des de l'any 1967. Forma part de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya, i ofereix informació local, de tot Catalunya i de la resta de l'Estat.

La principal tasca de l'Oficina de Turisme és l'atenció i l'acollida al/la visitant que arriba a la nostra ciutat. Destaca la seva funció distribuïdora de turistes sobre el territori, atès l'elevat nombre de demandes que els usuaris i usuàries del servei fan entorn de l'oferta turística de la demarcació de Girona. Així mateix, exerceix un important paper com a informadora de la ciutadania, atenant consultes sobre activitats i recursos de la ciutat i proporcionant informació sobre altres destinacions turístiques catalanes i estatals.

Des de l'Ajuntament de Girona s'està desenvolupant un model turístic per donar a conèixer la ciutat arreu del món, un model vinculat al territori excepcional que tenim. Així, l'Oficina de Turisme té un paper essencial per a la promoció i projecció turística de la ciutat en totes les seves vessants: art, cultura, gastronomia, comerç...

Cristina Alsina i Conesa
*Tinenta d'alcalde de
Desenvolupament Local i Promoció de la Ciutat*

què fem?



Treballem per contribuir a la promoció de Girona com a destí turístic. La nostra feina consisteix a informar, assessorar i difondre l'oferta turística de la ciutat (activitats culturals i de lleure, comerç, museus i monuments, allotjament i restauració, etc.), de Catalunya i de la resta de l'Estat.

Gestionem i coordinem, a través d'un contacte continu amb entitats i organismes, el subministrament de material informatiu per distribuir a l'Oficina (consells comarcals, patronats de turisme, Generalitat de Catalunya, ajuntaments, oficines de turisme, etc.).

Distribuïm material turístic a d'altres entitats (oficines de turisme, centres d'informació juvenils, empreses d'allotjament i serveis turístics, etc.).

què oferim?

- Informació, orientació i assessorament sobre allotjament, comerç, transport, serveis, espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure de la ciutat i de la província de Girona.
- Informació i assessorament sobre l'oferta turística, cultural i de lleure de Catalunya i de la resta de l'Estat.
- Informació sobre la prestació de serveis turístics i la seva regulació legislativa.
- Informació d'adreces i preus dels establiments turístics i d'altres activitats, serveis o punts d'interès.
- Reserves, exclusivament per a la primera nit d'estada, a la ciutat i a la comarca d'allotjament i de serveis turístics prèvia sol·licitud de les persones usuàries.
- Plànols, opuscles i altre material informatiu relatiu a l'oferta turística, cultural i de lleure.
- Informació i assessorament sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics i sobre el Telèfon del Consumidor i la Junta Arbitral de Consum.
- Suport, assessorament i orientació per poder formalitzar, si és el cas, el full oficial de reclamacions a les persones usuàries que així ho sol·liciten.
- Publicacions turístiques sobre la ciutat i venda de productes municipals (DVD de la ciutat, plànol de la ciutat, cartells...).



INFORMACIÓ PER MOTIVACIONS TURÍSTIQUES:

Turisme cultural:

- Patrimoni local, comarcal i estatal (monuments, castells...).
- Museus i col·leccions (horaris, preus...).
- Rutes d'art (artíctic, romànic, gòtic, barroc...).
- Programació cultural (teatre, concerts, festivals de música...).
- Activitats culturals (exposicions, conferències, presentacions...).
- Fires i festes.
- Monestirs, santuaris, hostatgeries (turisme religiós).

Turisme verd:

- Patrimoni natural (parcs naturals, nacionals, zones protegides...).
- Esports (d'aventura, esquí, golf, rutes BTT, vies verdes, submarinisme...).

Turisme familiar:

- Oferta cultural, patrimonial i museística a nivell local, comarcal i estatal.
- Manifestacions i esdeveniments de relleu anuals.
- Parcs aquàtics (períodes d'obertura, horaris, preus...).
- Parcs temàtics (port aventura, mines de sal...).

Turisme congressual:

- Informació sobre l'Auditori Palau de Congressos.
- Congressos i convencions que acull la ciutat.
- Informació sobre activitats complementàries per als congressistes (oferta cultural, oci, compres...).

INFORMACIÓ TURÍSTICA FUNCIONAL SOBRE:

- Allotjaments a nivell estatal (hotels, càmpings, balnearis, paradors, albergs...).
- Hotels, restaurants per a convencions, casaments, presentacions, cursos...
- Restaurants (categoria, especialitat, capacitat...).
- Comerç de la ciutat per activitats.
- Entitats oficials de la ciutat.
- Serveis públics i privats.
- Garatges, reparacions, concessionaris.
- Transports turístics (carrilet, tren cremallera, vaixells, globus...).
- Serveis de transport (bus/tren) urbà, interurbà, principals enllaços.
- Comunicacions (carreteres, autopistes, accessos...).
- Lloguer (cotxes, bus, vaixells, bicicleta).
- Fullets d'informació turística de les diferents províncies de l'Estat.
- Fullets d'informació turística de les diferents comunitats autònomes.
- Informació turística d'Andorra (publicacions del Govern andorrà).
- Informació turística d'Albi i Reggio Emilia (ciutats agermanades).
- Informació turística sobre la Catalunya Nord.
- Oficines de turisme estrangeres ubicades a l'Estat.
- Atenció en cas d'accidents, malalties, robatoris...



- 1** Actualitzar **diàriament** la informació de les nostres bases de dades per garantir-ne la fiabilitat.
- 2** Oferir informació **personalitzada** de forma immediata, tan presencialment com telefònicament.
- 3** Contestar en un termini màxim de **24 hores** les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.
- 4** Contestar en un temps no superior a **24 hores** les consultes que arribin al nostre servei via correu electrònic.
- 5** Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats, en català, castellà, anglès, francès, italià o alemany.
- 6** Obrir de juliol a setembre un punt d'informació turística a l'estació de RENFE.

a qui ens adrecem?

A totes les persones que viuen a la ciutat de Girona i a totes aquelles que la visiten o la volen visitar.

com podeu accedir al nostre servei

L'accés és lliure i el servei és gratuït. S'hi pot accedir de forma presencial, per telèfon, per correu electrònic, correu postal o a través de la web municipal.

ajudeu-nos a millorar

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració:

- Manteniu una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei.
- Respecteu la dignitat personal i professional de les persones que treballen a l'Oficina.
- Respecteu l'ordre i els criteris d'atenció que estableixi el servei.
- Procureu mantenir l'ordre dels materials i publicacions que hi ha a la nostra Oficina.

ens trobareu a

Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Girona

Rambla de la Llibertat, 1

17004 Girona

De dilluns a divendres de 8 a 20 h

Dissabtes de 8 a 14 h i de 16 a 20 h

Diumenges i festius de 9 a 14 h

TANCAT: 1 i 6 de gener, 25 i 26 de desembre

Tel. (34) 972 22 65 75

Fax. (34) 972 22 66 12

turisme@ajgirona.org

www.ajgirona.org/turisme

més informació i actualitzacions

Podreu trobar informació de totes les cartes de servei de l'Ajuntament de Girona, així com de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web:

www.ajuntament.gi/cartes_serveis/