



# Carta de Serveis

## Regidoria d'Esdeveniments

## Presentació

Tant les associacions festeres com l'Ajuntament de Benidorm estem apostant per un tipus d'accions que, s'ha comprovat, calen fortament tant al resident com al turista que ens visita al llarg de l'any. Parlem d'actuacions de promoció, es tracta d'assolir una sèrie d'objectius coherents amb l'evolució que ha presentat la Festa a través de les nostres tradicions de Benidorm.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument a l'servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria d'Esdeveniments posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

## Principis fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria d'Esdeveniments és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen a el temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

### Què és la Regidoria d'Esdeveniments?

És el departament municipal, el qual s'encarrega de gestionar i coordinar, les diferents ofertes d'esdeveniments musicals que arriben a l'Benidorm i es pretenen realitzar en els recintes municipals.

La nostra funció és buscar els millors esdeveniments per a la ciutat, els que tinguin una major repercussió tant econòmica com turística.

### Quina és la nostra visió de futur?

Seguir augmentant la qualitat dels esdeveniments que aquí es realitzen, i consolidar els que ja suposen un èxit d'assistència i organització. Augmentar la visibilitat, i l'atractiu de Benidorm als grans promotors nacionals perquè segueixin incloent els nostres recintes en les seves gires.

## Serveis que prestem

Cessió d'espais, tràmits administratius, assessorament en producció i utilització dels recintes, coordinació amb els diferents departaments municipals.

## Compromisos i Indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Estudi sobre els principals atractius	Grau de satisfacció amb l'oferta festera del municipi Índexs de qualitat en l'oferta festera
2. Impuls de la festa a través de l'turisme	Impacte a les xarxes socials amb "m'agrada" (Facebook, Instagram i Twitter)
3. Integració i impuls de l'turista a les festes locals	Nombre d'assistents a la xerrada Grau de satisfacció dels assistents a les festes

4. Incorporació tecnològica	Nombre de persones connectades en directe
5. Promoció de les festa locals i tradicionals	Nombre de reunions que mantenen per a la promoció de les festes
6. Programació d'esdeveniments de dinamització festera	Nombre de festes programades
7. Agenda compartida amb totes les àrees municipals	Nombre de pujades d'esdeveniments
8. Formació respecte a les xarxes socials	Nombre d'assistents a el curs
9. Estudiar l'abast dels esdeveniments realitzats	Grau de satisfacció a través de l'turisme Impactes xarxes socials

## Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració.
4. Rebre informació administrativa real i veraç.
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria.
6. Obtenir informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats de l'servei i per al seu exercici.
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'agència.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria d'Esdeveniments formulant consultes, propostes o comentaris a través de l'correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

## **Incompliment dels compromisos**

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria d'Esdeveniments proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es trobin afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici de el dret de l'ciudadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes de l'màxim responsable de l'organització en la qual s'informi de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.

## **Horaris, localització i contacte**

Regidoria d'Events

Carrer La Biga, 3. Casa del Fester "Diego Cano Enguera".

03501 Benidorm (Alacant)

Horaris: dilluns a divendres 08:00h a 15:00 hores i de 17:00 a 22:00 hores

Horari administratiu: dilluns a divendres 07:45 a 15:15hores

Telf: 966 80 17 00

E-mail: [festivales@benidorm.org](mailto:festivales@benidorm.org)

Web: <http://www.benidorm.org/>