



# El paper del personal d'informació



**Diputació  
Barcelona**


*Xarxa de Parcs Naturals*

# **Decàleg d'informació i atenció a les persones usuàries de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona**

**El personal d'informació de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona constitueix un dels exponents principals de la imatge d'aquests espais protegits i la que més sovint perceben les persones usuàries, que cerquen informació i orientació en relació amb els seus interessos.**

**Conscients de la condició de servei públic, el personal d'informació manifesta el seu compromís amb les actuacions següents:**

- 1.** Donar la benvinguda amb una salutació cordial.
- 2.** Escoltar amb atenció per tal de comprendre les necessitats i demandes del públic.
- 3.** Interpretar les inquietuds i l'estat d'ànim del visitant, adequant la resposta amb una actitud positiva i respectuosa.
- 4.** Tenir coneixements del parc i dels recursos d'informació disponibles per tal de donar una resposta adequada, com també una visió genèrica dels espais que conformen la Xarxa de Parcs Naturals.
- 5.** Orientar i oferir propostes o alternatives que respectin els valors naturals i culturals i les normes del parc, lliurant el material més adient en cada ocasió.



*Orientar en l'ús i l'aprofitament responsables de l'entorn incideix en la conservació i el gaudi dels nostres paisatges*

- 6.** Expressar-se amb certesa i de forma clara i comprensible, tot constatant que la persona destinatària ha comprès la informació facilitada.
- 7.** Abordar les dificultats i els petits conflictes mirant de resoldre'ls personalment o canalitzant-los cap a altres instàncies de l'Administració.
- 8.** Recollir les opinions, les propostes i els suggeriments dels visitants, per mitjà dels mecanismes establerts, i fer-los arribar a la direcció del parc.
- 9.** Acomiadar-se amb amabilitat de les persones que ens han visitat i restar a la seva disposició per si necessiten més informació.
- 10.** Realitzar propostes de millora en relació amb el desenvolupament de les tasques pròpies del seu lloc de treball i lliurar-les a l'administració del parc.



La Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona posa a l'abast dels ciutadans centres d'informació i documentació, itineraris senyalitzats i rutes guiades, museus i exposicions, equipaments pedagògics i culturals, albergs, allotjaments rurals i d'acampada, publicacions i audiovisuals, tallers, cursos i estades ambientals, entre d'altres serveis i activitats.



## Parcs de Catalunya

### Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació de Barcelona

Parc del Castell de Montesquiú, Espai Natural de les Guilleries-Savassona, Parc Natural del Montseny, Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, Parc del Montnegre i el Corredor, Parc de la Serralada Litoral, Parc de la Serralada de Marina, Parc Natural de la Serra de Collserola, Parc Agrari del Baix Llobregat, Parc del Garraf, Parc d'Olèrdola, Parc del Foix.



**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Territori  
i Sostenibilitat

**Espais Naturals i Medi Ambient**  
**Gerència de Serveis d'Espais Naturals**  
 Comte d'Urgell, 187. 08036 Barcelona  
 Tel. 934 022 428  
 xarxaparc@diba.cat · [www.diba.cat/parcsn](http://www.diba.cat/parcsn)