

CARTA DE SERVEIS

OFICINA DE TURISME

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei Oficina de Turisme
Àrea Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable polític Tinència d'Alcaldia de Cultura, Innovació i Projecció de la Ciutat
Responsable tècnic Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior

2. ON SÓM

Adreça: Pl. Freixa i Argemí, 11 Parc de Sant Jordi Masia Freixa 08224 Terrassa

Horari: Dilluns de 9h a 14h
De dimarts a divendres: de 9h a 14h i de 17h a 19h
Caps de setmana i festius de 10h a 14h
De l'1 d'agost al 2 de setembre de 9h a 14h
Festius tancat: 1 i 6 de gener, 15 d'agost 25 i 26 de desembre

Telèfon: 937 397 019

Contacte ✉ turisme@terrassa.cat

 visitaterrassa.cat

 @visitaterrassa

 terrassaturisme

 terrassaturisme

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és ampliar i millorar l'oferta turística de Terrassa i la seva promoció i difusió, per tal de millorar el seu posicionament com a destí turístic en els àmbits estratègics fixats pel Pla de Desenvolupament Turístic.

Serveis que oferim

Informem i assessorem als visitants i turistes, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura així com dels principals esdeveniments de Terrassa amb caràcter lúdic cultural.

Promovem la creació de paquets combinats, experiències i activitats que enriqueixin l'oferta turística de la ciutat posant en contacte i treballant sinèrgies amb les empreses i agents del sector turístic de la ciutat en el marc d'una taula de treball conjunta, i coordinant

les accions de promoció pròpies del Servei per aconseguir una bona difusió i comercialització d'aquests productes.

Treballem en la creació i la promoció del producte turístic a la ciutat en col·laboració amb els altres agents del sector (públics i privats) i amb la planificació i gestió de les accions i eines de difusió i comunicació

Gestionem i desenvolupem les xarxes socials i la reputació on-line, per potenciar una imatge positiva de la ciutat i assolir una bona presència de l'oferta turística de Terrassa a Internet, i una interacció positiva amb les webs i plataformes especialitzades.

Treballem dins la Xarxa de Turisme Industrial de Catalunya tot exercint-ne el lideratge, per consolidar la marca del Turisme Industrial de Catalunya promocionant l'oferta turística dels municipis i equipaments que la componen i establint acords de col·laboració amb la Generalitat i les diputacions.

4. PER A QUI HO FEM

- Visitants i turistes
- Ciutadania en general
- Agents del sector (públics i privats)

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<p>Informar i assessorar als visitants i turistes, presencial, telefònica i virtualment, sobre el patrimoni de la ciutat, els productes turístics, gastronòmics, d'oci i natura així com dels principals esdeveniments de Terrassa amb caràcter lúdic cultural. Aquesta informació la donarem en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès) i durant el calendari i el horari establert i publicat.</p>	<p>Disposem d'un gestor estadístic on recollim el nombre de visitants, consultes i procedències entre d'altres dades d'interès que ens ajuden a conèixer el perfil, i preferències dels nostres visitants.</p>
<p>Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat, combinades amb serveis complementaris, i establir sinèrgies per aconseguir un increment del nombre de participants.</p>	<p>Nombre de rutes que oferim igual o superior a 4, en oferta permanent. Nombre de grups que han sol·licitat visita guiada. Nombre i procedència dels participants a les visites.</p>
<p>Disposar d'un programa de visites guiades a la Masia Freixa estable. De dilluns a diumenge.</p>	<p>Nombre i procedències dels participants en la visita guiada. Enquestes de satisfacció realitzades</p>

<p>Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès</p>	<p>Nombre de publicacions que s'han editat igual o superior a 2, amb la data de l'any d'edició. Nombre de publicacions distribuïdes</p>
<p>Realitzar campanyes de publicitat específica online i offline per donar a conèixer l'oferta de rutes, visites guiades i altres esdeveniments per tal d'incrementar el nombre de visitants.</p>	<p>Enquestes de satisfacció - Punt 1- Còm ens ha conegut? Estadística de visitants.</p>
<p>Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Facebook, Twitter i Instagram.</p>	<p>Nombre de publicacions en cada xarxa. Nombre de seguidors, "m'agrada" i comentaris. Abast ("reach") de les publicacions a les xxss.</p>
<p>Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat .</p>	<p>Nombre de pàgines vistes i usuaris al web visitaterrassa.cat</p>
<p>Actualitzar els continguts de la versió web per a dispositius mòbils i tablets en els diferents esdeveniments .</p>	<p>Nombre d'esdeveniments que s'han realitzat igual o superior a 3.</p>
<p>Crear i actualitzar productes turístics accessibles. Turisme per a tothom.</p>	<p>Nombre de productes turístics creats igual o superior a 4 anuals.</p>
<p>Participar en accions de promoció, assistència a Fires genèriques de promoció turística, específiques de Modernisme així com esdeveniments esportius i culturals de projecció més enllà de l'àmbit local.</p>	<p>Nombre d'assistència a Fires igual o superior a 5 a l'any.</p>
<p>Disposar d'un espai on oferim atractius productes de merchandising inspirats es els edificis més emblemàtics de la ciutat, molts d'ells, elaborats per artesans i artistes locals.</p>	<p>Estoc de productes Balanç anual de vendes</p>
<p>Elaborar una enquesta de satisfacció a les persones participants ens les rutes i les visites guiades així com en l'atenció presencial a l'Oficina de Turisme per tal de garantir la qualitat dels serveis.</p>	<p>Nombre d'enquestes realitzades igual o superior a 2 al dia.</p>
<p>Apostar per la gestió sostenible com a valor central de la nostra activitat afrontant els nous reptes i necessitats derivats dels canvis en les tendències i activitats turístiques adoptant el concepte de desenvolupament sostenible com instrument cabdal en aspectes socioculturals, mediambientals i econòmics, en la voluntat de trobar tant la satisfacció dels visitants com la dels terrassencs i terrassenques.</p>	<p>Disposem del distintiu BIOSPHERE que acredita la nostra aposta pel turisme sostenible. Implementació, seguiment i correcció de les mesures i accions previstes pel distintiu BIOSPHERE.</p>

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la bústia del servei de Turisme: turisme@terrassa.cat
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al 937 397 19 o al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya
- DOGC 6624, de 16 de maig de 2014
- Ordenança Fiscal n. 3.19 de l'Ajuntament de Terrassa - Taxa per a la utilització dels equipaments culturals
- Ordenança Fiscal n. 1.3 de l'Ajuntament de Terrassa – Reguladora dels Preus públics

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
 - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
 - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-