

# CARTA DE SERVEIS

# OFICINA DE TURISME

---

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei      Oficina de Turisme  
Àrea                      Projectió de la Ciutat  
Responsable polític   Regidoria de Turisme  
Responsable tècnic   Cap del Servei de Turisme i Promoció Exterior

## 2. ON SOM

---

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

Horari:

Horari d'hivern (1 d'octubre al 31 de març )

De dimarts a divendres, de 9.00 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h

Dissabtes, diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 h

Dilluns, de 9.00 a 14.00 h.

Horari d'estiu (de l'1 d'abril al 30 de setembre )

De dimarts a divendres, de 9.00 a 14.00 h i de 17.00 a 19.00 h

Dissabtes, diumenges i festius, de 10.00 a 14.00 h

Dilluns, de 9.00 a 14.00 h.

Agost de 9.00 a 14.00 h de dilluns a divendres i de 10.00 a 14.00 h caps de setmana i festius.

Tancat els següents festius: 1 i 6 de gener, 15 d'agost, 25 i 26 de desembre.

Telèfon:              937 397 019

Contacte            ✉ [turisme@terrassa.cat](mailto:turisme@terrassa.cat)

 [visitaterrassa.cat](http://visitaterrassa.cat)

 [@visitaterrassa](https://twitter.com/visitaterrassa)

 [terrassa\\_turisme](https://www.instagram.com/terrassa_turisme)

 [terrassaturisme](https://www.facebook.com/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 sinergies 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
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.	Garantir que la informació es pugui proporcionar mínim en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès)
Editar publicacions d'informació i promoció turística en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès	Editar un mínim de 2 publicacions en els 4 idiomes

Dissenyar i organitzar rutes i visites guiades basades en el patrimoni de la ciutat, combinades amb serveis complementaris.	Oferir un mínim de 4 rutes diferents
Aconseguir un increment del nombre de participants en rutes	Incrementar participants en rutes entre un 1 i un 5%
Oferir un programa de visites guiades a la Masia Freixa estable i de qualitat.	Assolir un nivell de satisfacció de 4,5 sobre 5 en les visites guiades a la Masia
Realitzar campanyes de publicitat específica, online i offline, per donar a conèixer l'oferta turística de la ciutat.	Desenvolupar almenys 5 campanyes l'any de publicitat online i offline
Desenvolupar el pla de xarxes socials de Terrassa Turisme: Instagram, Facebook, X i Tik Tok	Igualar o superar el nombre de publicacions a les xarxes amb perfil propi i comptabilitzar l'abast de les publicacions («accounts reach»)
Actualitzar i crear continguts de la web visitaterrassa.cat	Incorporar almenys 5 pàgines de contingut a l'any Obtenir almenys 35.000 usuaris únics anualment, i igualar o incrementar en un 5% el número de pàgines vistes
Crear i actualitzar productes turístics accessibles. Turisme per a tothom.	Garantir la disponibilitat d'un mínim de 4 productes turístics que siguin accessibles
Participar en accions de promoció turística que ens donin projecció externa.	Assistir a un mínim de 5 esdeveniments l'any.
Oferir productes atractius de merchandising, elaborats per artesans i artistes locals.	Garantir que almenys un 50% de productes siguin elaborats per artesans i artistes locals
Garantir la qualitat i la satisfacció dels usuaris/es dels serveis turístics oferts	Obtenir almenys un 80% de respostes positives o molt positives a les enquestes de satisfacció
Apostar per la gestió turística sostenible	Mantenir el segell BIOSPHERE

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 de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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**

---

- Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya
- Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya

### **Règim econòmic**

- 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**

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.

- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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**

---

En data ..... el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.