

CARTA DE SERVEIS	
OFICINA DE TURISME (OT)	
Data d'aprovació:	30/09/2014
Data d'actualització:	Desembre 2016

a) DADES DEL SERVEI

Denominació

Oficina de Turisme

Descripció del servei que es presta

L'Oficina de Turisme s'adreça a tota la ciutadania de Sant Cugat del Vallès i resta d'usuaris/es que s'hi apropin. Difon informació i proporciona atenció individualitzada i assessorament sobre l'oferta turística de la ciutat de Sant Cugat del Vallès (activitats culturals, esportives i de lleure, museus i monuments, allotjament i restauració, etc.) i de la resta de Catalunya.

L'Oficina de Turisme és també un punt de venda d'espectacles i material promocional de la ciutat (premís Sant Cugat, programacions del teatre Auditori i actes puntuals), un punt d'accés a la informació o activitat turística dels diferents pobles o ciutats de Catalunya, i un punt de reserva d'activitats guiades per descobrir el patrimoni cultural i natural de Sant Cugat del Vallès.

Canals per accedir al servei

- Presencial Oficina de Turisme. Pl. Octavià, 10. Sant Cugat del Vallès.
- Telefònic 936 759 952
- Virtuals Webs: www.santcugat.cat / www.turisme.santcugat.cat
Adreça electrònica: bustiaciudadana@santcugat.cat / turisme@santcugat.cat

Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables

Oficina de Turisme

Cap de servei: Lluís Campins

b) COMPROMISOS DE QUALITAT

Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei

1. L'Oficina de Turisme proporcionarà informació correcta i veraç i actualitzada sobre els recursos d'oci, esportius, de restauració, allotjaments, culturals i complementaris de Sant Cugat del Vallès i d'altres atractius turístics i culturals d'arreu de Catalunya en base a l'actualització anual de les seves bases de dades de recursos turístics.



2. L'Oficina de Turisme enviarà informació sobre activitats turístiques organitzades per l'Oficina de Turisme a les oficines de turisme de Catalunya, cada vegada que s'organitzi una nova activitat.
3. La gestió i funcionament de l'Oficina de Turisme seguirà l'estàndard de qualitat ISO 9001.
4. Les persones que s'adrecin presencialment a l'Oficina de Turisme per a formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses d'acord amb la disponibilitat del personal d'atenció, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.
5. Les consultes efectuades a través de turisme@santcugat.cat de l'Oficina de Turisme o per telèfon, que no es puguin resoldre de manera immediata tindran una primera resposta en un termini màxim de cinc dies hàbils.
6. Les persones que s'adrecin a l'Oficina de Turisme rebran un tracte amable per part del personal d'atenció.
7. La informació de l'Oficina de Turisme serà accessible a través dels diferents canals de què es disposa per a aquest servei.
8. L'atenció es farà català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, i es proporcionarà emprant un llenguatge entenedor i proper a la ciutadania.
9. La informació per escrit es proporcionarà en català, castellà, anglès o francès si aquest és el desig exprés, excepte la que es refereix a les passejades turístiques, culturals i naturals per Sant Cugat del Vallès.

Formes de presentació de queixes i suggeriments

- Instància al registre municipal.
- Correu a: bustiaciudadana@santcugat.cat
- Trucada telefònica al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès).
- Responent l'enquesta que es pot trobar a: taulell d'atenció i/o omplint el full d'observacions que es lliura després d'una visita turística.
- Full queixa de consum - Generalitat

Indicadors per a l'avaluació de la qualitat i la satisfacció

1. Data d'actualització de la informació.
2. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que els coneixements del personal municipal que l'ha atès Sí són adequats a les seves consultes.
3. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "He d'anar a una altra administració" o "No saben com ho poden resoldre".
4. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el personal municipal ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Ja està finalitzada" o "Està en tramitació".



5. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren que el temps d'espera abans de ser atès ha estat adequat amb una puntuació de més de 5 o igual.
6. Nombre de dies d'espera a consultes formulades a través de turisme@santcugat.cat o telefònicament que no s'hagin pogut resoldre de manera immediata.
7. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Taula d'atenció) que valoren amb més o igual que 5 la seva satisfacció en relació al tracte i les explicacions rebudes.
8. % de respostes de l'enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme (Resolució de la seva consulta o tràmit) que valoren que el personal municipal no ha donat resposta a la seva demanda, i aquesta ve motivada per "Han tingut problemes tècnics/informàtics".
9. Nombre de queixes ciutadanes i de no residents que estan justificades per no ser atès en la llengua desitjada (català / castellà / anglès / francès).

c) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI

Horari i llocs d'atenció al públic

PRESENCIALMENT

- **Oficina de Turisme**

Pl. Octavià, 10. Sant Cugat del Vallès.

Horari

De dimarts a dissabte: 10:00 a 14:00 i de 17:00 a 19:00 h

Diumenge i festius: de 10:00 a 14:00 h

- **TELEFÒNICAMENT**

936759952.

En el mateix horari que el de l'atenció presencial.

- **VIRTUALMENT**

turisme@santcugat.cat

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'Agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al 010 o al 902543010 (si truca de fora de Sant Cugat del Vallès). El preu de la trucada al 010 varia segons la companyia operadora contractada per l'usuari/a.



Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable

- Norma ISO 9001.
- Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.
- Llei 39/2015, de procediment administratiu comú.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reglament municipal de l'ús del català.