

Informació i promoció turística

1. Introducció

Denominació:

TUR01 Informació i promoció turística

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

TU - Turisme i promoció del municipi

Departament responsable:

30.21 - Patrimoni cultural.

Descripció:

El servei d'informació i promoció turística de l'Ajuntament del Masnou ofereix orientació i suport global a les persones usuàries turístiques per la seva estada i els facilita informació i prestacions sobre l'allotjament, el transport, els serveis, els espectacles i altres activitats relacionades amb la cultura i el lleure.

Així mateix, informa la ciutadania sobre activitats i recursos del municipi i sobre altres destinacions del territori.

El servei té un paper essencial en la promoció i projecció turística del municipi en tots els seus vessants: art, cultura, patrimoni, gastronomia, comerç, esport, etc.

Les funcions del servei són:

- Informar sobre l'oferta turística del Masnou relativa restauració i allotjaments; transports, recursos naturals, culturals i patrimonials; esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials; i altres serveis turístics.
- Assessorar personalment les persones usuàries sobre l'oferta de turisme cultural, actiu, gastronòmic, familiar, accessible, etc., d'acord amb la seva disponibilitat de temps, preferències i necessitats, així com també sobre els serveis públics bàsics del seu interès (sanitat, seguretat i serveis consulars).
- Lliurar publicacions d'interès turístic, facilitant material gràfic disponible sobre l'oferta turística sol·licitada: plànols, horaris, punts d'interès, rutes, etc.
- Informar i assessorar sobre els drets de la persona usuària de serveis turístics, facilitar el contacte de l'OMIC del Masnou i el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum.
- Comunicar les altes, baixes i modificacions dels habitatges d'ús turístic a la Generalitat de Catalunya.
- Promocionar l'oferta turística del municipi mitjançant la distribució de material turístic, el subministrament d'informació, etc.
- Tramitar les autoritzacions de rodatges i sessions fotogràfiques a la via pública, coordinant les actuacions amb altres serveis municipals i la Maresme Film Commission.
- Gestionar el compte oficial d'Instagram de l'Ajuntament @elmasnou.cat.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
43200.11	Informació i atenció turística.
43200.31	Promoció turística del municipi.
43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
43200.62	Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
43200.100	Consultes senzilles rebudes per correu electrònic i contestades en 48 hores	158	701
43200.102	Consultes complexes rebudes per correu electrònic i contestades en 5 dies	20	112
43200.103	Queixes registrades en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei	0	0
43200.104	Promig de valoració del tracte rebut pel personal del servei en les enquestes de satisfacció	4,80	
43200.105	Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	4,20	
43200.106	Queixes registrades en relació amb l'ús dels idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme	0	0
43200.107	Enquestes en què es recomanen les activitats	95	89
43200.108	Total d'enquestes de satisfacció rebudes	99	93
43200.109	Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1
43200.110	Total consultes senzilles rebudes per correu electrònic	161	709
43200.111	Total consultes complexes rebudes per correu electrònic	21	113



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Prestar el servei amb la màxima rapidesa.	01	Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores.	Consultes senzilles rebudes per correu electrònic respostes en un termini no superior a 48 hores sobre el total de consultes rebudes	100,00%	98,14%	98,87%	●
		02	Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies.	Consultes complexes rebudes per correu electrònic respostes en un termini màxim de 5 dies sobre el total de consultes rebudes	100,00%	95,24%	99,12%	●
02	Tractar correctament les persones ateses.	03	No rebre cap queixa pel tractament rebut pel personal del servei.	Queixes registrades en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei d'informació i promoció turística	0	0	0	●
03	Oferir una atenció personalitzada, específicament al públic internacional, utilitzant els idiomes català, castellà, anglès i francès amb correcció.	04	Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa al grau de satisfacció promig de les persones ateses en relació al tracte rebut.	Promig de valoració del tracte rebut pel personal del servei en les enquestes de satisfacció realitzades	4,00	4,80		●
04	Millorar la satisfacció de les persones usuàries de les activitats de promoció turística.	05	Obtenir una valoració de 4 sobre 5 o superior pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.	Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	4,00	4,20		●
05	Millorar la qualitat general del servei ofert.	06	No rebre cap queixa per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).	Queixes registrades en relació amb l'ús dels idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme	0	0	0	●
		07	Que el 90% de les persones que omplen les enquestes recomanin les activitats.	Enquestes en què es recomanen les activitats sobre el total	90,00%	95,96%	95,70%	●
		08	Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.	Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1	1	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2021 no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment d'acord amb el protocol de queixes i suggeriments de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

El servei fa un aclariment respecte a les enquestes rebudes durant el 2021:

1. Enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme del Masnou, en paper, s'omple presencialment a l'OT i es valora l'atenció rebuda (objectius 4, 5 i 6). Amb motiu de la pandèmia, no s'ha rebut cap enquesta a l'Oficina de Turisme.
2. Enquesta de satisfacció de les activitats de turisme i patrimoni del Masnou 2021, en línia, adreçada a les persones usuàries dels itineraris i visites guiades programats (objectiu 7). El servei ha rebut un total de 93 respostes durant l'any 2021.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels objectius han estat complerts satisfactòriament.

Els objectius 4, 5 i 6 no s'han pogut valorar. El motiu s'ha explicat en l'apartat anterior.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa la modificació de l'horari de la prestació 43200.01 Informació i atenció turística:

De setmana Santa a Octubre:

De dimecres a divendres, de 16 a 20h

Dissabtes, de 10 a 14h i de 16 a 20h

Diumenges i festius, de 10 a 14h

De novembre a a Setmana Santa:

Dijous i divendres, de 16 a 20h

Dissabtes, de 10 a 14h i de 16 a 20h

Diumenges i festius, de 10 a 14h

Juliol i agost:

De dimarts a dijous, de 17 a 21h

Divendres i dissabtes, de 10 a 14h i de 17 a 21h

Diumenges i festius, de 10 a 14h

Tancament anual: 1 i 6 de gener, 1 de maig i 24, 25, 26 i 31 de desembre

Conclusions i propostes de millora del servei:

Continuar amb el procés de millora, aplicant els sistemes de gestió de la qualitat vigents al servei.