

## 1. Introducció

Denominació:

**TUR01 Informació i promoció turística**

Període:

Exercici 2020

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'altes, 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	2019	2020
43200.100	Consultes senzilles rebudes per correu electrònic i contestades en 48 hores	108	158
43200.101	Total de consultes rebudes per correu electrònic	127	182
43200.102	Consultes complexes rebudes per correu electrònic i contestades en 48 hores	16	20
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	4,50	4,80
43200.105	Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	4,50	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	203	95
43200.108	Total d'enquestes de satisfacció rebudes	214	99
43200.109	Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1
43200.110	Total consultes senzilles rebudes per correu electrònic	110	161
43200.111	Total consultes complexes rebudes per correu electrònic	17	21

#### 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	2019	2020	
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%	98,18%	98,14%	●
		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%	94,12%	95,24%	●
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	4,50	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	4,50	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%	94,86%	95,96%	●
		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 2020, 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:

S'han rebut un total de 99 enquestes durant l'any 2020.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels objectius han estat complerts satisfactòriament.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Modificar la carta de serveis per tal de rectificar un error material detectat a l'objectiu "No rebre cap queixa per mala intenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme /català, castellà, anglès i francès). On diu "queixa", ha de dir "queixa".

Conclusions i propostes de millora del servei:

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