

Carta de serveis

**Oficina de
Turisme**

La Ràpita



1. Presentació

La Carta de serveis de l'Oficina de Turisme és l'eina que dona a conèixer els objectius i els compromisos que l'Ajuntament de la Ràpita pren amb els seus usuaris en l'àmbit de la gestió de tots els serveis relacionats amb l'acollida de visitants.

La Carta de Serveis fomenta l'accés del ciutadà a l'administració, ja que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, dona eines per avaluar la seva qualitat i facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.

2. Identificació del servei i contacte

Servei de l'Oficina de Turisme

Parc de Garbí, s/n

43540 - La Ràpita

Tel. 977 744624

turisme@larapita.cat

<http://turisme.larapita.cat/>

Horari d'atenció al visitant en temporada Baixa (des del dilluns següent a la finalització de la festa dels Orígens, al primer divendres d'abril).

De dilluns a divendres de 09:30h a 14:00h i de 15:00h a 17:30h

Dissabtes i diumenges de 09:30h a 14:00h.

Horari d'atenció al visitant en temporada Mitja (des del primer dissabte d'abril al segon diumenge de juny, inclosos, i del dilluns de la tercera setmana de setembre (immediatament posterior al cap



de setmana de la Diada de Catalunya) fins al diumenge de la Festa dels orígens – segon diumenge d'octubre - inclosos)

De dilluns a dissabte de 09:30h a 14:00h i de 16:00h a 19:00h

Diumenges de 09:30h a 14:00h / tarda tancat.

Horari d'atenció al visitant en temporada Alta (des del dilluns de la tercera setmana de juny fins el diumenge de la segona setmana de setembre –cap de setmana de la Diada de Catalunya- inclosos)

De dilluns a diumenge de 09:30h a 14:00h i de 17:00h a 20:00h

L'horari dels Ponts i Festius serà de jornada complerta i el corresponent a cada temporada excepte el dilluns de Pasqua, el dia 12 d'octubre i el 8 de desembre que serà de 09:30h a 14:00h.

L'Oficina de Turisme romandrà tancada els dies, 24, 25, 26 i 31 de desembre i 1 i 6 de gener.

3. Missió

La nostra missió és gestionar i difondre la informació sobre els recursos i productes turístics propis de la Ràpita i en general de Catalunya, en el context de la modernització i la millora de la informació, per oferir serveis d'orientació integral a les persones usuàries d'aquests serveis i productes turístics.

La visió de la nostra oficina és esdevenir un element actiu en el desenvolupament turístic de la població, participant de forma coordinada amb altres agents públics i privats. Aquest paper requereix una participació més activa i dinàmica en la interrelació dels serveis turístics de la nostra població i també de l'entorn, tot donant suport a la iniciativa privada i a la iniciativa pública, i prenent part activament en les seves estratègies.



4. Serveis

Els destinataris dels nostres serveis són aquells ciutadans i turistes que ens visiten i que manifesten interès per conèixer i gaudir del nostre territori i, d'altra banda, els professionals del sector turístic.

Els serveis que L'Oficina de Turisme de la Ràpita ofereix als visitants són els següents:

- a) Difondre la Informació Turística de la Ràpita i de Catalunya en general, com a àmbit geogràfic d'actuació.
- b) Distribuir fulletons, plànols o qualsevol altre material relatiu a l'oferta turística de la Ràpita.
- c) Proporcionar una atenció personalitzada a requeriment de l'usuari.
- d) Proporcionar una atenció no presencial al visitant actual o potencial.
- e) Informar de forma objectiva i imparcial d'adreces dels establiments turístics i altres activitats de la Ràpita, serveis o punts d'interès per als visitants.
- f) Informar sobre els recursos turístics en el seu àmbit territorial i de Catalunya en general.
- g) Informar el turista sobre l'exercici adequat dels seus drets com a usuari dels serveis turístics i rebre, si escau, queixes i reclamacions.
- h) La realització de qualsevol altra activitat complementària de les anteriors que suposi proporcionar facilitats als visitants o signifiqui un benefici per al desenvolupament del sector turístic a qualsevol nivell.
- i) Informar, assessorar i recolzar la comercialització dels productes que comercialitza l'associació "Estació Nàutica La Ràpita - Delta de l'Ebre"

La informació turística és la base de qualsevol oficina de turisme, no obstant això, aquesta entitat es converteix en un engranatge essencial en el procés de dinamització dels espais turístics i, per tant, en les tasques que aquest mateix procés desencadena, tals com la creació de nous productes



i serveis. Com a tasques principals cal destacar les següents: tasques d'informació i comercialització de producte turístic (front office), tasques de gestió interna (back office) i tasques DMO (de gestió de la destinació). La gestió de la informació és una gran responsabilitat que tota la destinació ha d'assumir, tant per a una millor promoció turística com per a millorar-ne la seva qualitat.

El personal intèrpret informador turístic de l'Oficina de Turisme ofereix atenció individualitzada tenint en compte les necessitats i els interessos que manifesten els visitants i s'assegura que aquests han obtingut la informació turística sol·licitada. S'atén les persones usuàries en els idiomes català, castellà, francès i anglès, com a mínim.

El 95% de les consultes telefòniques s'atenen immediatament dins de l'horari de l'oficina. Quan, per la complexitat de la consulta, o quan el temps de resolució sigui superior a deu minuts, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini màxim de 48 hores.

Es posa a l'abast dels visitants material gràfic. Aquest material es lliura de manera individualitzada en els idiomes disponibles. Les sol·licituds de material gràfic per a altres finalitats es deriven al servei corresponent. La informació referida a horaris i tarifes de serveis turístics, si està disponible a Internet, es lliura impresa a la persona que ho sol·licita.

5. Canals de prestació del servei

De manera presencial: Parc de Garbí, s/n. La Ràpita.

Per telèfon: 977 744624

Per correu electrònic: turisme@larapita.cat



6. Normativa específica

Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya. <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2014/05/13/66>

Circular interpretativa de determinats preceptes al Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació dels Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

<http://empresa.gencat.cat/web/.content/20 - turisme/normativa/altres/arxius/circular-interpretativa-decret-66-2014-de-13-de-maig-cat-of-de-turisme.pdf>

7. Compromisos de qualitat

L'Oficina de Turisme de la Ràpita, ha de contribuir a assolir els objectius promocionals i de comunicació de la destinació com territori turístic fixats des de la Regidoria de Turisme.

Per a això, té com a política la satisfacció plena de les expectatives dels visitants (actuals i potencials, agències de viatge, institucions, etc.) en relació als serveis prestats, així com l'atenció i qualitat dels serveis prestats als proveïdors de l'oferta turística.

En aquest sentit l'Oficina de Turisme de la Ràpita es compromet a proporcionar els recursos materials i humans necessaris, mantenint-los permanentment capacitats, per dur a terme totes les activitats que siguin necessàries per assegurar la qualitat del servei d'acord amb els requeriments que estableixen les normes de qualitat del servei, establerts per la Norma de qualitat per a Oficines de Turisme (Norma UNE-ISO 14785: 2015 Oficines d'Informació Turística). Tanmateix, el nostre principal propòsit és la millora contínua de serveis oferts als visitants.



El nostre compromís es materialitza en:

- La posada en marxa d'una dinàmica de treball encaminada a optimitzar el funcionament intern de l'Oficina de Turisme i la qualitat del servei ofert. Per a això, es disposarà de tots els mitjans humans i tècnics necessaris.
- La posada a disposició dels usuaris d'un Qüestionari de Valoració del servei que permeti avaluar el grau de satisfacció assolit i recollir les seves opinions, comentaris i suggeriments per tal d'optimitzar la qualitat del nostre servei.
- El foment de la participació de tot el personal en aquest esforç de superació i millora constants.
- La renovació i ampliació dels seus equips i sistemes de suport per garantir l'adaptació constant a les necessitats del sector i els visitants de la destinació.

Els objectius de l'Oficina de Turisme de la Ràpita s'estableixen d'acord amb la política de qualitat expressada anteriorment.

Els objectius i el seguiment que es realitza són aprovats anualment per la Direcció. El seguiment dels objectius es realitza trimestralment. Es disposa d'un format específic pel desplegament i seguiment dels objectius.

8. Indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos

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

- IdA01 - Captar les expectatives dels nostres usuaris per realitzar actuacions d'innovació
- IdA02 – Certificació ICTE i renovació “Q” de Qualitat.



- IdA03 – Promoció dels productes, esdeveniments i actius turístics municipals.
- IdA03 – Model de cooperació públic-privat i suport a la comercialització

Els criteris d'avaluació es descriuen a l'Annex - Definició d'indicadors i objectius de gestió.

9. Participació i col·laboració dels usuaris en la millora de la prestació del servei

Resolució de Queixes i Incidències

El tractament de les queixes, resulta vital en la imatge que transmetem al nostre dia a dia. Per a ells es disposa de "PC-DIR-05 Procediment de tractament de queixes i reclamacions".

Atenció i registre de Queixes

El primer que has de tenir en compte pel que fa a les queixes d'un visitant, és el fet de no prendre-ho personalment. Un visitant es queixa d'un servei mal prestat, o unes instal·lacions deficientes, i han de comunicar-ho a algú.

Si l'interlocutor del visitant som nosaltres, no hem encendre'ns i prendre-ho com una crítica personal. L'actitud que s'ha de prendre és la de posar-se en la situació del visitant, i intentar solucionar el problema el més aviat possible.

Si el visitant presenta alguna queixa o reclamació, és fonamental donar un tracte amable, oferir una disculpa i gestionar el problema per solucionar-ho de la manera més eficaç possible. En principi, sempre intentarem moure al visitant del taulell de recepció, o si fos per telèfon, passar la crida al back Office per tenir més confidencialitat.

Hem d'aprofitar les queixes i comentaris per poder millorar el servei que oferim.



A més, es disposa d'un procediment "PC-DIR-03 Procediment de la gestió de condicions adverses a la qualitat" que indica que tota queixa s'ha de comunicar al responsable de l'oficina.

Fulls de reclamació

Per llei, tots els establiments han de tenir fulls de reclamacions. A un visitant que sol·liciti un Full de Reclamació se li facilitarà, SEMPRE HAVENT INFORMAT ANTERIORMENT AL COORDINADOR DE L'OFICINA.

Cal no oblidar que les fulles de Reclamacions han de ser l'últim recurs per a un visitant, i t'has d'esforçar el màxim possible per oferir-li una alternativa i solució al visitant.

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.

10. Data d'aprovació i propera actualització

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal.

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

1. Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.



2. Canvis significatius en l'organització de la Regidoria de Turisme de la Ràpita i en els processos interns de treball.
3. Actualitzacions de dades significatives del servei

12. Compensacions establertes per incompliments

Quan els usuaris i usuàries considerin que qualsevol dels centres prestadors ha incomplert algun dels compromisos assumits, podrà adreçar una reclamació per escrit a la Regidoria de Turisme de la Ràpita, responsable funcional de la Carta, especificant el compromís que es considera que s'ha incomplert, així com els fets o les circumstàncies que s'han produït.

Es comunicarà per escrit al ciutadà les causes de l'incompliment i les mesures que s'adoptaran per intentar resoldre la deficiència.