

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Oficina  
de Turisme  
d'Alella**

L'Oficina de Turisme d'Alella té com a objectiu principal la promoció d'Alella com a destinació turística. Les seves funcions son informar, assessorar i difondre l'oferta turística del municipi i de la resta de Catalunya.

L'Oficina de Turisme està inscrita com a tercera categoria, segons el Decret 66/2014, de 13 de maig, de regulació de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

Aquest equipament també és un Punt d'Informació del Parc de la Serralada Litoral fruit d'un conveni signat per l'Ajuntament i el Consorci del Parc de la Serralada Litoral.

Està compromesa amb la sostenibilitat i per això compta amb la certificació Biosphere. Aquest programa treballa per garantir un ús òptim dels recursos ambientals, preservar l'autenticitat sociocultural i promoure activitats econòmiques que reportin beneficis socioculturals a la comunitat.

## Línies de servei

1. Informació turística
2. Venda d'entrades i/o activitats
3. Punt d'Informació del Parc de la Serralada Litoral
4. Punt d'Informació del Consorci de Promoció Enoturística del Territori DO Alella
5. Venda de marxandatge
6. Queixes, incidències, suggeriments i propostes

## Persones destinatàries

Totes les persones que es dirigeixen a l'Oficina de Turisme d'Alella per demanar informació turística o cultural.

## Equip tècnic i regidoria responsable

- Personal de l'Oficina de Turisme d'Alella
- Gerència d'Enoturisme DO Alella
- Regidoria de Turisme

## Drets i deures

### Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Ser atès/a amb català, castellà, anglès o francès.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Oficina de Turisme d'Alella a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

### Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per les activitats organitzades.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

## Compromisos de qualitat

- Editar dos cops a l'any publicacions promocionals per a difondre els atractius turístics del municipi així com els serveis complementaris.
- Actualitzar mensualment la informació referent les experiències enoturístiques del municipi.
- Obtenir una puntuació igual o superior a 7 en les enquestes de satisfacció del servei rebut a l'Oficina de Turisme.
- Fomentar les xarxes socials de promoció del municipi, obtenint un increment de seguidors d'un 3% anual.
- Renovar el distintiu de qualitat Biosphere anualment.

## Suggeriments, agraïments i queixes

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Sistema d'enquestes de satisfacció al visitant

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

[www.alella.cat/tramits](http://www.alella.cat/tramits) - [alella.ofturisme@alella.cat](mailto:alella.ofturisme@alella.cat)



AJUNTAMENT D'ALELLA

**Oficina de Turisme d'Alella**

Riera Fosca, 2, 08328 Alella

T. 93 555 46 50

[alella.ofiturisme@alella.cat](mailto:alella.ofiturisme@alella.cat)

[www.alella.cat/turisme](http://www.alella.cat/turisme)

**Horari d'hivern (de novembre a març):**

De dimecres a diumenge, de 10 a 14.30h.

Dilluns i dimarts tancat

**Horari d'estiu (d'abril a octubre):**

Dimarts, dimecres, dijous i diumenge, de 10 a 14.30h

Divendres i dissabte, de 10 a 14.30h i de 15.30 a 17.30h.

Dilluns tancat.