

**RESOLUCIÓN**

*EMO/2711/2011, de 14 de noviembre, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Girona.*

Las administraciones públicas, en su esfuerzo para conseguir sus objetivos y para adaptar su capacidad de respuesta a las demandas y las expectativas de la ciudadanía, han diseñado diversas estrategias de mejora basadas en políticas de calidad, centrándose de manera prioritaria en tres ámbitos simultáneamente: la eficiencia de los procesos; la interacción con las personas usuarias de los servicios, que comportan un refuerzo de los valores de transparencia, participación y accesibilidad, y la mejora continua y la innovación.

Las oficinas de turismo, como receptoras de personas que nos visitan de todas partes, tienen el reto y la obligación de ofrecer un buen servicio y dar la mejor respuesta posible a sus demandas.

El Estatuto de autonomía de Cataluña, en su artículo 30, dispone que todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos, y que las administraciones públicas deben fijar los estándares de calidad de estos servicios.

Uno de los instrumentos para la gestión de la calidad centrado en el ciudadano y su satisfacción en la prestación de los servicios es la carta de servicios. En este sentido, la Administración de la Generalidad ha hecho una apuesta por la implantación de cartas de servicios. Concebida desde el ámbito público, esta herramienta permite recoger el catálogo de derechos de los ciudadanos respecto de una organización, así como la adquisición de compromisos para mejorar la gestión periódicamente.

En una primera fase se aprobó la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Barcelona; en una segunda fase, la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Tarragona, la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Lleida y la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en L'Empordà; ahora, el Departamento de Empresa y Empleo continúa con el objetivo de extender esta herramienta a otras oficinas de turismo de la Dirección General de Turismo, con la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Girona, con la que quiere informar a los usuarios de las oficinas de los servicios que presta de los derechos de las personas usuarias y de los compromisos de calidad que se quieren conseguir.

Por todo ello,

RESUELVO:

Aprobar la Carta de Servicios de la Oficina de Turismo de Cataluña en Girona, la cual estará disponible en la misma oficina de turismo y en la web del Departamento <http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio>

Barcelona, 14 de noviembre de 2011

ENRIC COLET  
Secretario general

(11.318.090)

