



carta
de serveis

Palau Robert



Generalitat
de Catalunya

Palau Robert Centre d'Informació
de Catalunya



carta de serveis

Palau Robert

El **Palau Robert**, centre d'informació de Catalunya, és un servei públic, estructurat en diversos àmbits d'informació els quals, mitjançant formats diferents i instruments de comunicació diversos (exposicions, actes, publicacions en paper i electròniques, xarxes socials, etc.), permeten presentar una oferta integral de les possibilitats que ofereix el país en relació amb un ampli ventall d'aspectes.



Missió

La **missió** del Palau Robert és donar informació de Catalunya, en tots els seus àmbits, per mitjà d'exposicions, publicacions, actes, activitats i el taulell d'atenció al públic.

Espais d'informació i serveis

L'oferta d'informació que presenta el Palau Robert s'emmarca en diversos espais:

- **Exposicions**

Es tracten diverses temàtiques, moltes d'elles lligades al territori, a diversos personatges, a la innovació i a la comunicació. També s'hi mostren treballs fotogràfics i exposicions de més gran format i de caràcter pluridisciplinari, el contingut de les quals planteja una reflexió/revisió en profunditat sobre aspectes rellevants.



Així mateix tenim un espai més polivalent que disposa d'equipaments per poder realitzar actes, exposicions i activitats d'acord amb els objectius del Palau Robert, amb un caire més social i compromès.

- **L'oficina d'informació turística**

Espai d'informació i atenció personalitzada. Els usuaris que visiten el Palau Robert reben informació sobre l'oferta cultural, lúdica, turística,

gastronòmica etc. de tot el país. Aquesta oficina informa també dels allotjaments, les activitats esportives, les festes i les fires locals, entre d'altres.



- **Sala d'actes**

Espai situat a les Cotxeres, amb un aforament de 140 persones assegudes. Pensat per realitzar-hi presentacions, conferències, taules rodones, rodes de premsa i fins i tot projeccions i concerts.



- **El jardí**

Espai al qual s'accedeix per l'entrada principal del Palau Robert, al passeig de Gràcia, per l'avinguda Diagonal, pel carrer de Còrsega o pel carrer de Rosselló. Obra de Ramon Oliva, està catalogat com a espai verd per l'Ajuntament de Barcelona. És un

exemple de jardí privat que, a partir de l'any 1995, ha esdevingut un espai públic per al descans i el lleure dels ciutadans, i on també s'organitzen actes relacionats amb les activitats del Palau Robert.



- **Web del centre**

Presenta, a més de tota la informació dels actes que es desenvolupen al centre, un ampli ventall d'informació que, des de diferents àmbits, pretén difondre i incentivar els usuaris a conèixer Catalunya.

També s'hi presenten les Rutes de Palau Robert, amb diversitat d'opcions (senderisme, alta muntanya, BTT, patrimoni cultural, en família, en cadira de rodes...).

Recentment s'ha posat en funció una app de mòbil específica del Palau Robert.

- **El butlletí electrònic**

De periodicitat mensual, el butlletí electrònic informa els subscriptors de les activitats del centre i també fa una proposta de rutes turístiques.

- **Xarxes socials**

Amb la voluntat d'accedir als nous hàbits de la comunicació, el Palau Robert també disposa i difon la seva activitat a través de Facebook, Twitter, Flickr i YouTube.

Publicacions

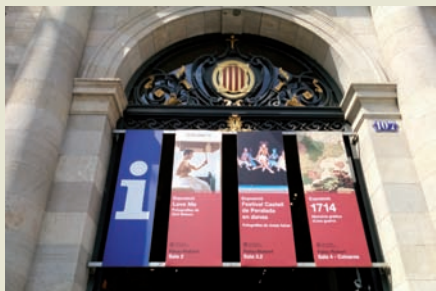
- Opuscles d'exposicions (variable).
- Catàlegs d'exposicions (variable).
- Butlletí electrònic.

Com prestem aquests serveis

- Programació, organització, gestió i recepció d'exposicions, mostres i actes diversos.
- Atenció telefònica, per mitjà de la centraleta del Palau Robert, en servei de dilluns a divendres de 9 a 19 h.
- Atenció presencial en servei de dilluns a dissabte de 10 a 20 h, i diumenge de 10 a 14.30 h.
- Web del Palau Robert <http://www.gencat.cat/palaurobert>.
- Butlletí electrònic.
- Bústia electrònica.
- Fulls de queixes i suggeriments, en diversos idiomes, a l'abast de tothom.
- Enquestes de satisfacció en paper i electròniques.
- Organització de tallers i serveis educatius per a escoles i/o grups organitzats (variable).
- Convocatòria de rodes de premsa.
- Tramesa d'invitacions (en línia) i targetes.



- Actualització i manteniment de bases de dades.



Compromisos de qualitat que oferim

- Tenir vocació de servei al ciutadà.
- Orientar la nostra gestió cap a un model basat en la millora contínua.
- Fomentar la implicació dels diferents agents socials, econòmics i culturals en la programació de les nostres activitats.
- Dissenyar els diferents espais d'informació incorporant les tècniques de representació i comunicació més innovadores per aconseguir que la forma i els continguts reforcin la imatge de Catalunya.
- Posar a l'abast dels ciutadans una informació de qualitat i actualitzada emprant els llenguatges i els suports més adients per a cada tipus d'informació.
- Facilitar l'accés als ciutadans amb discapacitats físiques i/o sensorials.
- Ser receptors de les diferents accions de caire social que se'ns puguin plantejar.

Indicadors de qualitat

- Nombre de visitants del Palau Robert.
- Nombre de descàrregues de rutes de la base de dades.
- Nombre d'usuaris del web, app

mòbil i les xarxes socials.

- Nombre de queixes i suggeriments dels usuaris.
- Nombre d'enquestes de satisfacció.
- Recull de premsa.

Queixes i suggeriments

Per formular queixes i suggeriments relacionats amb els serveis prestats descrits en aquesta carta de serveis, disposem de tres instruments:

- Formulari específic que les persones interessades poden trobar al Palau Robert i deixar-lo a la bústia.
- Bústia electrònica de queixes i suggeriments disponible al web de Palau Robert.
- Enquestes de satisfacció.

Formes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora de la prestació dels serveis

- Enquestes sobre la qualitat del servei prestat.
- Fulls de suggeriments i bústia electrònica.

012

gencat.cat

Cost de la trucada:
segons operadora.

Unitat responsable de la Carta de serveis

Palau Robert
Centre d'Informació de Catalunya

Passeig de Gràcia,107
08008 Barcelona
Tel. 93 238 80 91
Fax 93 238 40 10
gencat.cat/palaurobert
facebook.com/PalauRobert
twitter.com/palaurobert

Horari

De dilluns a dissabte,
de 10 a 20 h

Diumenges i festius,
de 10 a 14.30 h

Com arribar-hi

Metro: línies 3 i 5,
estació Diagonal

FGC: línies 6 i 7,
S1, S2, S5 i S55,
estació Provença

Autobusos:
tmb.cat