



## CARTA DE SERVEIS TURISME

### DESCRIPCIÓ

El Departament de Turisme té un paper essencial per a la promoció i projecció turística del municipi en totes les seves vessants: cultura, oci, gastronomia, comerç, etc. Treballem per promoure i gestionar activitats i/o serveis que puguin contribuir, en sentit ampli, al desenvolupament turístic i econòmic del municipi i per millorar la competitivitat de la destinació i la rendibilitat dels seus negocis, tenint en compte la sostenibilitat i la col·laboració pública-privada, així com també la d'altres institucions amb incidència turística.

### UNITAT RESPONSABLE

**Regidoria responsable:** Turisme, Promoció i Imatge del Poble.

**Regidora responsable:** Neus Solà i Martínez ([solamn@sallent.cat](mailto:solamn@sallent.cat))

**Missió i valors:** La nostra missió és contribuir al creixement del sector turístic.

- Compromís amb els valors ètics i democràtics.
- Integritat i responsabilitat, amb vocació i orientació de servei públic.
- Respecte a la legalitat i a la diversitat.
- Amb la proximitat amb el territori, cooperant amb els seus agents i institucions.
- Des de la professionalitat.
- Amb vocació de transparència.

**Horari (virtual):** De dilluns a divendres, de 9:30 a 13.00 h

**Oficina telemàtica:** 24h al dia, tot l'any, a través de la web

**Telefònic:** 671 40 54 83 / [93 837 02 00](tel:938370200)

**Web:** [www.sallentturisme.cat](http://www.sallentturisme.cat)

**Adreça electrònica:** [info@sallentturisme.cat](mailto:info@sallentturisme.cat)

### Servei: Turisme Sallent

Pàgina web pròpia de turisme ([sallentturisme.cat](http://sallentturisme.cat)). Manteniment del lloc web i actualització de continguts, publicació d'actes d'interès públic a l'agenda de la web, publicació dels agents turístics del municipi.

[Festes i activitats](#)

[Turisme a Sallent](#)

[Llocs d'interès](#)

[Rutes](#)

[Allotjaments](#)

[Restauració](#)



- **Newsletter mensual:** edició i publicació mensual de les activitats turístiques als usuaris i usuàries registrats.
  - o **Xarxes socials municipals:** gestió i publicació de les activitats i informacions d'interès públic a les xarxes socials pròpies.
  - o **Facebook:** [@sallent.turisme](#)
  - o **Instagram:** [@sallentturisme](#)
  - o **Twitter:** [@SallentTurisme](#)
- Promoció turística del municipi.
- Posar en valors els recursos arquitectònics patrimonials locals, els equipaments i centres d'interpretació, el patrimoni natural i gastronòmic, de Sallent, Cabrianes i Cornet.
- Servei d'informació turística al visitant: Oficina Tot Turisme (c. Cós, 89 – Sallent) en horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13.00 h.
- Programació de fires i esdeveniments de promoció turística.
- Dinamització del comerç i l'economia local.
- Dinamització del sector de la restauració.
- Dinamització dels agents turístics. Taula d'agents turístics del municipi per detectar les necessitats del sector.
- Campanya de comerç *Nuclis antics, molt per descobrir molt per oferir.*
- Creació, senyalització i promoció de rutes turístiques dins el municipi.
- Creació, senyalització i promoció de rutes de senderisme i BTT a l'entorn del municipi.
- Edició de material turístic.
- Programació i planificació de programes de foment del turisme sallentí.
- Sol·licitud de subvencions.

Destinatari/àries. És un servei gratuït adreçat a qualsevol persona i qualsevol servidor públic de l'Ajuntament o de les seves entitats públiques. El servei de les visites guiades o utilització dels espais d'ús privatiu pot estar supeditat al pagament de taxes fixades anualment a les ordenances fiscals núm. 6.

#### Com sol·licitar el servei:

- Telefònicament a través del telèfon 671 40 54 83 / [93 837 02 00](tel:938370200)
- Telemàticament a través de la web [www.sallentturisme.cat](http://www.sallentturisme.cat)
- Telemàticament a través del correu [info@sallentturisme.cat](mailto:info@sallentturisme.cat)
- [Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà \(OMIAC\)](#)

#### TRÀMITS RELACIONATS

- [Sol·licitud o instància](#)
- [Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà \(OMIAC\)](#)



- [Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

## NORMATIVA REGULADORA

- [Normativa Oficines de Turisme de la Generalitat de Catalunya](#)
- [Ordenança fiscal núm. 6 - Taxes per serveis generals](#)

## DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

### Teniu dret a:

1. Rebre informació correcta, veraç i actualitzada sobre els recursos d'oci, turístics i culturals del municipi.
2. Ser atès/a d'acord amb la disponibilitat del personal d'atenció, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.
3. Rebre un tracte amable per part del personal d'atenció.

### Heu de complir amb el deure de:

1. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
2. Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei.
3. Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
4. Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
5. Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
6. Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.

## COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

- Actualitzar diàriament la informació per garantir-ne la fiabilitat.
- Oferir informació personalitzada de forma immediata, tant presencialment com telefònicament.
- Contestar en un termini màxim de 48 hores les consultes que presentin complexitat i requereixin tractament d'informació.
- Contestar en un temps no superior a 24 hores les consultes que arribin al nostre servei via correu electrònic.
- Atendre el nostre públic, en funció de les seves necessitats.

### Indicadors d'avaluació:

- Número de consultes ateses a l'oficina en matèria de turisme.
- Número d'insercions publicitàries contractades.
- Número de campanyes promocionals.



## MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

### El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [Queixes, suggeriments i propostes](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 h (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

## APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

*Data d'actualització de la carta de serveis: anual.*

*Última actualització: desembre 2024*