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)

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

Web: www.sallentturisme.cat

Adreça electrònica: info@sallentturisme.cat

Servei: Turisme Sallent

Pàgina web pròpia de turisme (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.
    - Xarxes socials municipals: gestió i publicació de les activitats i informacions d'interès públic a les xarxes socials pròpies.
    - Facebook: @sallent.turisme
    - Instagram: @sallentturisme
    - 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.

Destinataris/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
- Telemàticament a través de la web www.sallentturisme.cat
- Telemàticament a través del correu 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'AVALUACIÓ

- 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