



CARTA DE SERVEIS

Arxiu Municipal de Tona (AMTON)



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del Servei de l'Arxiu Municipal és preservar, organitzar i posar a disposició de la ciutadania el patrimoni documental del municipi, tant administratiu com històric, per garantir la transparència, la memòria col·lectiva i el dret d'accés a la informació.
- Amb l'objectiu de vetllar per la conservació dels documents com a eina de gestió, recerca i difusió de la història local, contribuint a enfortir la identitat i la cultura del nostre territori. Així com garantir una atenció personalitzada, àgil i eficient en les consultes d'estudiants, investigadors/es i ciutadania.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

ARXIU MUNICIPAL DE TONA (AMTON)

 c/ de la Font, 10 baixos (entrada pel parc de la Font Morta) 08551 Tona

 Telèfon: 938870201 ext. 107

 Correu electrònic: tona.arxiu@tona.cat

 Web: tona.cat

 Telemàtic a la web municipal: [Tràmits Seu electrònica](#)

Horari d'atenció al públic:

Dimecres de 9.00 h a 12.00 h i hores convingudes

Horari atenció presencial i telefònica a l'Oficina d'Atenció Ciutadana:

De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h i els dilluns a la tarda de 16.00 h a 19.00 h

Horari d'estiu, de l'1 de juny al 30 de setembre: de dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

- El Servei de l'Arxiu Municipal de Tona (AMTON) s'encarrega d'organitzar, classificar, conservar i difondre el patrimoni documental local. Així com atendre i gestionar les consultes de les diferents àrees de l'Ajuntament.
- L'AMTON forma part de la Xarxa d'Arxius Municipals (XAM), de la Diputació de Barcelona des de l'any 2005.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Consulta, informació i orientació sobre els tràmits i serveis disponibles

Consulta de fons

Visites guiades

Assessorament a arxius d'entitats i associacions

Suport a la investigació

Gestió documental de documents en qualsevol suport

Atenció a les donacions de fons privats d'entitats i particulars

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea Alcaldia

EQUIP TÈCNIC

- Administratiu/va
- Arxiver/a itinerant de la Diputació de Barcelona

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general i serveis interns de l'Ajuntament

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

-  Presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana c/ de la Font, 10 1r pis Tona
-  Telefònicament 938870201
-  Correu electrònic: pac@tona.cat
-  Telemàticament a la web municipal: [Tràmits Seu electrònica](#)

COST PER A L'USUARI/A (CONDICIONS D'ACCÉS)

Servei gratuït, però cal tenir en compte que l'inici d'alguns tràmits pot comportar una taxa o preu públic associat d'acord amb les ordenances fiscals.

Consulta les taxes i preus públics: **NORMATIVA MUNICIPAL**

CANALS DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI/A I EINES DE RETORN DE LA PARTICIPACIÓ

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes i aportacions per la millora dels serveis municipals a:

- Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana
- Telemàtic a la web municipal: [Formulari Opina sobre els serveis municipals](#)
- Xarxes socials: [X](#), [Instagram](#), [Facebook](#) i [YouTube](#)
- Enquesta de satisfacció ciutadana

CANALS DE PRESENTACIÓ DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS

-  Presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana per mitjà de la instància "Queixes, suggeriments i avisos"
-  Telemàtic a la web municipal: [Tràmit de queixes, suggeriments i avisos](#)
-  Aplicació d'incidències i col·laboració ciutadana: web / app
-  Correu electrònic: oac@tona.cat

LEGISLACIÓ APLICABLE

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

NORMATIVA MUNICIPAL APLICABLE AL SERVEI

- Reglament del servei de l'Arxiu Municipal

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES DEL SERVEI

Teniu dret a:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament 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.
- No haver de presentar documentació que ja es troba en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions, sempre que expressi el seu consentiment per consultar-los o elaborar-los.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

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 als tràmits i convocatòries.
- Tractar amb educació i respecte al personal municipal així com a la resta de persones usuàries del servei.
- 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.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

COMPROMISOS DE QUALITAT, INDICADORS DE MESURA I MESURES D'ESMENA DAVANT D'INCOMPLIMENTS

Obligacions que assumim en la qualitat de la prestació del servei, així com descripció de les mesures que es portaran a terme en cas que s'incompleixin els compromisos establerts.

1. Garantir que les sol·licituds de reproducció de documentació es resolguin en el termini màxim de 15 dies.

Termini de resposta a les sol·licituds de reproducció.

2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de l'atenció personalitzada rebuda sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.

Valoració de la qualitat de l'atenció rebuda.

3. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de la informació rebuda sigui igual o superior a 7,5 punts sobre 10.

Valoració de la qualitat de la informació rebuda.

4. Donar resposta a les queixes i suggeriments en el termini màxim de 15 dies.

Termini de resposta a les queixes i suggeriments.

5. Conservar en les millors condicions ambientals i de seguretat la documentació custodiada. Seguiment trimestral de la Diputació de Barcelona.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Formes de consulta del seguiment de la carta

Avaluació dels serveis

Data d'entrada en vigor de la carta (aprovació) i vigència

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per Decret d'alcaldia de data 19 de desembre de 2025. La carta de serveis mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Periodicitat de difusió del seguiment de la carta

Es farà una revisió i seguiment anual de la carta de serveis per si cal actualitzar-ne el contingut. I una avaluació del compliment dels compromisos de qualitat, com a mínim, cada 2 anys.

Data d'actualització prevista

La carta de serveis s'actualitzarà, com a mínim, cada 5 anys. Si es produeix alguna modificació substancial en el servei es podrà actualitzar abans.