



CARTA DE SERVEIS

Comerç



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del Servei de Comerç és contribuir al desenvolupament econòmic i estratègic de Tona, de manera concertada amb els agents econòmics i socials del territori, així com incidir positivament en el benestar de la ciutadania, en la cohesió social, en la cultura, en el desenvolupament sostenible i en l'impuls de les oportunitats empresarials i d'ocupació del territori.
- Amb l'objectiu de garantir un servei públic i de proximitat, el treball en xarxa, la igualtat d'oportunitats i la justícia social, l'economia al servei de les persones, el comerç just, la innovació i l'orientació cap a la satisfacció dels consumidors i consumidores i dels/les comerciants.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

SERVEI DE COMERÇ

-  c/ de la Font, 10, 2n pis, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 ext. 156
-  Correu electrònic: tona.empresa@tona.cat
-  Web: tona.cat
-  Telemàtic a la web municipal: [Tràmits Seu electrònica](#)
-  Web: visitatona.cat

Horari atenció: De dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h

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 Comerç afavoreix el desenvolupament del sector comercial local. Treballa per millorar la dinàmica econòmica del municipi i del seu teixit productiu per incrementar el seu atractiu i competitivitat, promocionar, dinamitzar i donar suport al petit i mitjà comerç de proximitat i urbà.

Des de l'àmbit de la promoció comercial treballa per l'enfortiment de les empreses comercials mitjançant la millora de la seva competitivitat, de la seva capacitat d'innovació i de la professionalització del seu teixit associatiu per tal d'aconseguir prestigi sectorial i reconeixement a la qualitat.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Implementació i seguiment dels objectius marcats en el Pla Estratègic de Comerç de Tona: Prestigiar el comerç local com un sector innovador i de valor afegit. Promoure la competitivitat de les empreses comercials de Tona. Crear sinèrgies entre el comerç i altres àmbits econòmics i socials. Contribuir a la professionalització de l'associació TPCIS.

Foment i seguiment de la implementació de l'estratègia de promoció de ciutat marcada en el pla Estratègic de Turisme de Tona. Projectió i màrqueting. Impuls del Jaciment i Museu El Camp de les Lloses.

Fires i mercats. Gestió de l'activitat del mercat setmanal i de les fires que es celebren a la ciutat (Joc Joc, Una Tona de Màgia).

Informació turística. Espais i activitats per a la promoció, divulgació i desplegament de productes i atractius turístics de ciutat.

Aquests projectes també es fan en col·laboració amb d'altres agents del sector, tant públics com privats.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Desenvolupament Local

EQUIP TÈCNIC

- 1 tècnic/a de Promoció econòmica, Comerç i Turisme

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

La ciutadania, el sector comercial, de serveis i l'emprenedoria

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

- Ordenança pel mercat de venda no sedentària

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'incomplixin els compromisos establerts.

1. Donar resposta a les sol·licituds rebudes per mitjà d'instància en un termini màxim de 15 dies.

Termini de resposta a sol·licituds.

2. Donar resposta a les consultes de persones empresàries i emprenedores en un termini màxim de 15 dies.

Termini de resposta a consultes.

3. Donar resposta a les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 15 dies.

Termini de resposta a queixes i suggeriments.

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

Valoració de la qualitat de l'atenció rebuda.

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.