



CARTA DE SERVEIS

Esports



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del Servei d'Esports és fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania, com a eina de millora de la salut, la qualitat de vida i el benestar de la població.
- Amb l'objectiu de garantir una pràctica esportiva de qualitat, accessible i diversa, mitjançant serveis, activitats i instal·lacions municipals que vetllen per la inclusió, el respecte, l'esforç i la convivència, essent l'activitat física l'eina de cohesió social i promoció d'hàbits saludables entre la població.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

SERVEI D'ESPORTS

-  c/ de la Font, 10, 2n pis, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 ext. 153
-  Correu electrònic: tona.esports@tona.cat
-  Web: tona.cat
-  Telemàtic a la web municipal: [Tràmits Seu electrònica](#)

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

EQUIPAMENTS ESPORTIUS

PAVEL·LÓ MUNICIPAL

-  c/ Jaume Balmes, 57, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 ext. 570
-  Correu electrònic: pavellodetona@gmail.com
-  Web: tona.cat

Horari d'obertura:

De dilluns a divendres de 9.00 h a 13.00 h i de 15.00 h a 23.00 h,
caps de setmana segons programació de partits i activitats.

CAMP DE FUTBOL MUNICIPAL **PISTA MUNICIPAL D'ATLETISME JUAN PÉREZ**

-  c/ Jaume Balmes, 57, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 ext. 153
-  Correu electrònic: tona.esports@tona.cat
-  Web: tona.cat

Horari d'obertura:

Tardes de dilluns a dijous de 16.30 h a 22.00 h

Divendres de 8.00 h a 22.00 h

Dissabte i diumenge: Segons programació de partits o activitats, mentre es juguin partits al camp de gespa artificial no es podrà utilitzar la pista d'atletisme.

PISCINA MUNICIPAL

-  c/ Jaume Balmes, 57, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 Ext. 560
-  Correu electrònic: pavellodetona@gmail.com
-  Web: tona.cat

Horari d'obertura estiu:

De dilluns a diumenge de 11.00 h a 20.00 h

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Esports treballa per posar a disposició de la ciutadania de Tona un conjunt d'activitats, d'instal·lacions i de programes per promoure la pràctica esportiva, garantir el dret i l'accés a l'activitat física i l'esport, i perquè l'esport sigui un element cohesionador i un dels eixos vertebradors del municipi.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Gestió de les instal·lacions esportives municipals i la cessió o lloguer d'espais, així com dels recursos materials per al desenvolupament de les activitats:

- **Camp de futbol:** Instal·lació formada per un camp de gespa natural, un camp de gespa artificial, grades, vestuaris, magatzem, una taula FUT-TOC i servei de bar.
- **Pista d'atletisme:** Instal·lació formada per una pista de 6 carrils, una zona de salt d'alçada, una zona de salt de llargada i una zona de llançament de pes.
- **Pavelló d'esports:** Instal·lació que disposa de dues pistes poliesportives de 40x20 m i de 44x22 m, d'un gimnàs, un rocòdrom, vestuaris i servei de bar.
- **Piscines municipals i pistes skate:** Les instal·lacions disposen d'una piscina de 25x12,5 m, una piscina infantil de 10x 5 m, vestuaris, taula de tennis taula, zona infantil i servei de bar.

Donar suport a l'esport escolar, entitats i casals esportius.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea d'Esports

EQUIP TÈCNIC

- 1 tècnic/a d'Esports

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general, així com també a les diferents entitats i associacions esportives, clubs i centres educatius

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](#)
-  [Inscripcions a activitats esportives](#)
-  [Sol·licitud d'equipaments esportius municipals i recursos materials](#)

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 d'ús de les instal·lacions esportives

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. Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques per la gent gran, com a mínim en el 80% dels casos.

Percentatge de peticions favorables d'accés a les activitats físiques.

2. Elaborar anualment una àmplia oferta de tallers, amb un mínim de 4 tallers anuals.

Nombre de tallers oferts a l'any.

3. Donar suport econòmic a les entitats esportives per mitjà de convocatòries de subvencions de concurrència competitiva, amb un mínim de 3 subvencions concedides anuals.

Nombre de subvencions concedides a l'any.

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.