



CARTA DE SERVEIS

Joventut (Tona Jove)



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del servei de Joventut (Tona Jove) és acompanyar i donar suport a les persones joves en els diferents àmbits de la seva vida, promovent les condicions necessàries perquè puguin créixer, desenvolupar-se i assolir una vida plena i autònoma en el nostre municipi.
- Amb l'objectiu d'afavorir el creixement educatiu i laboral, contribuir a la transició a la vida adulta i emancipada, promoure hàbits de vida saludable, fomentar el desenvolupament personal i la participació, i contribuir a la cohesió social.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

SERVEI DE JOVENTUT (TONA JOVE)

 Espai Muriel Casals (EMC) - c/ Jaume Balmes, 51, 08551 Tona

 Telèfon: 638307736

 Correu electrònic: info@tonajove.cat

 Web: tona.cat

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

 Instagram: [@tonajove](#)

Horari d'obertura i atenció presencial Espai Muriel Casals:

De dilluns a divendres de 16.00 h a 20.00 h (i hores prèviament concertades i autoritzades).

Cal concertar cita per atenció personalitzada.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

- El Servei de Joventut (Tona Jove) ofereix programes, propostes, serveis i activitats amb l'objectiu de donar millor resposta a les necessitats de la joventut de la població.
- Respon a diferents eixos de les polítiques juvenils per vincular una mateixa acció a diferents objectius: l'èxit acadèmic i professional, l'ocupació, l'habitatge, la salut i el benestar, la cultura i la participació, la igualtat de gènere i la prevenció en l'àmbit de les violències.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Servei d'informació juvenil: adreçat a joves per donar resposta a qualsevol consulta sobre joventut.

Servei d'orientació acadèmica, professional.

Dinamització d'espais i d'activitats (lleure, cultura, salut, ecologia...)

Programa de participació juvenil (consell de joves).

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Cicles de vida: Joventut

EQUIP TÈCNIC

- 1 tècnic/a de Joventut

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

Persones de 14 a 35 anys i ciutadania en general

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

-  Presencialment a l'Espai Muriel Casals c/ Jaume Balmes, 51 Tona
-  Telefònicament 638307736
-  Correu electrònic: info@tonajove.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 ús de l'Espai Muriel Casals

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

Valoració de l'atenció rebuda.

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

Valoració de la informació rebuda.

3. Garantir que la valoració de les persones usuàries sobre la qualitat de la programació d'activitats de Tona Jove sigui igual o superior a 7 sobre 10 punts.

Valoració de la programació d'activitats de Tona Jove.

4. Atendre a les persones usuàries que han sol·licitat cita per informació, orientació i assessoraments específics en un termini màxim de 10 dies.

Termini de resposta a sol·licituds de cita per atenció personalitzada.

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

Termini de resposta a les queixes i suggeriments.

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.