



CARTA DE SERVEIS

Urbanisme



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del servei d'Urbanisme és planificar de forma coherent i funcional l'ordenació del territori, vetllar pel correcte desenvolupament del planejament urbanístic del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) i crear un model de municipi sostenible i respectuós amb el medi ambient, promovent un urbanisme de qualitat pel municipi, amb respecte a la legalitat.
- Amb l'objectiu de propiciar un desenvolupament ordenat, humà i sostenible, per la millora de la qualitat de vida de la ciutadania, amb espais públics ben dissenyats i serveis adequats.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

SERVEI D'URBANISME

-  c/ de la Font, 10 2n pis, 08551 Tona
-  Telèfon: 938870201 ext. 146
-  Correu electrònic: tona.urbanisme@tona.cat
-  Web: tona.cat
-  Telemàtic a la web municipal: [Tràmits Seu electrònica](#)

Cal concertar cita prèvia per consultes amb els tècnics i tècniques municipals.

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 d'Urbanisme gestiona i vetlla el planejament urbanístic d'àmbit municipal i ofereix informació actualitzada a la ciutadania. S'encarrega de tramitar els expedients de gestió urbanística i, si escau, promoure'n els instruments de gestió. Alhora, supervisa l'activitat de transcendència urbanística que es porta a terme al municipi en l'àmbit de l'edificació i usos, mitjançant la tramitació de llicències i comunicacions urbanístiques i impulsant la protecció de la legalitat urbanística.

També s'encarrega de la definició i execució de les obres en l'espai públic, en els equipaments i les xarxes de serveis municipals.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Planejament i gestió urbanística: ajust i modificació del planejament general vigent (POUM), així com la seva revisió. Gestió, promoció i tramitació del planejament urbanístic derivat de desenvolupament del POUM. Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM).

Informació urbanística: consultes urbanístiques, emissió de certificats i cèdules de règim urbanístic, d'alineacions i rasants, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de compatibilitat i d'aprofitament urbanístic.

Llicències i comunicacions urbanístiques: informació i tramitació de llicències o comunicacions d'obres, inspeccions per a la primera utilització i ocupació dels edificis i de protecció de la legalitat urbanística.

Projectes i obres municipals: assessorament tècnic a la corporació per la definició de projectes i obres municipals. Redacció i supervisió de documents tècnics i projectes d'equipaments i via pública. Direcció i coordinació de les obres. Manteniment, millora i supervisió de les xarxes de serveis municipals de subministrament d'aigua potable, enllumenat i clavegueram.

Altres: llicències per entrada de vehicles (guals), llicències d'ocupació de via pública mitjançant la col·locació de taules i cadires (finalitat lucrativa). Valoracions urbanístiques per expedients d'expropiació o compra directa.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea d'Urbanisme i Habitatge

EQUIP TÈCNIC

- 1 arquitecte/a
- 1 arquitecte/a tècnic/a
- 1 enginyer/a tècnic/a
- 1 administratiu/va

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

La ciutadania en general, així com a personal tècnic i professionals relacionats amb el món de la construcció i el territori

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](#)
-  Correu electrònic: oac@tona.cat
-  Aplicació d'incidències i col·laboració ciutadana: web / app

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 reguladora dels procediments d'intervenció municipal en l'edificació i ús del sòl i subsòl
- Ordenança reguladora de la instal·lació d'antenes, aparells de climatització i altres elements assimilables en l'exterior dels immobles
- Ordenança reguladora dels aparcaments i de les previsions mínimes obligatòries
- Ordenança reguladora de la instal·lació i ús de terrasses per l'ocupació de la via pública

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 l'expedició de certificats en matèria urbanística en un termini màxim de 20 dies.
Termini de resposta a l'expedició de certificats.

2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la facilitat d'accedir a la informació urbanística actualitzada del municipi, per mitjà de la web municipal, sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.
Valoració sobre la facilitat d'accés a la informació urbanística.

3. Garantir que les sol·licituds de cita prèvia per consultes amb el/la tècnic/a municipal es programin en un termini màxim de 15 dies.
Termini de programació a consultes amb cita prèvia.

4. Garantir que la tramitació de les llicències urbanístiques es resolgui dins el termini legalment establert per a cadascuna d'elles, en un 80% de les llicències.
Termini de resolució de llicències urbanístiques.

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.