



Ajuntament de Tona

|                     |                                         |               |           |      |            |
|---------------------|-----------------------------------------|---------------|-----------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |                                         |               |           |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | SG/2025/298                             | DOCUMENT NÚM. | SG19I052Z | DATA | 04/12/2025 |
| ÀREA                | Secretaria General                      |               |           |      |            |
| ASSUMPTE            | Aprovació de les cartes de serveis 2025 |               |           |      |            |

## **DECRET núm. 2115/2025**

L'Estatut d'autonomia de Catalunya, a l'article 30, estableix que les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés dels serveis públics i els estàndards de qualitat que han de seguir.

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix que aquestes han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat.

Les cartes de serveis són documents públics a través dels quals les administracions informen a la ciutadania dels serveis que presta, dels compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació, així com dels drets, deures i formes de participació que tenen en relació amb aquests.

L'elaboració de les cartes de serveis forma part d'una nova manera de treballar centrada en la millora contínua i en la rendició de comptes envers la ciutadania. Aquest sistema de gestió de la qualitat basat en principis de qualitat, transparència, participació ciutadana i responsabilitat pública ens permetrà donar resposta als nous reptes dels serveis públics.

Les cartes de serveis estan regulades per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern (LTAIPBG). L'article 58 de la LTAIPBG determina que les persones tenen dret a una bona administració i a l'accés i l'ús d'uns serveis públics de qualitat.

L'article 59.1 de la LTAIPBG determina que l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. L'article 59.4 estableix el contingut mínim de les cartes de serveis.

Vist que per acord del Ple de l'Ajuntament de Tona, en sessió ordinària del dia 11 d'abril de 2017, es van aprovar les 24 cartes de serveis municipals de l'Ajuntament de Tona:

- Carta de serveis Arxiu municipal
- Carta de serveis Aula oberta-Escola Adults

- Carta de serveis Biblioteca
- Carta de serveis Camp de les Lloses
- Carta de serveis Comerç
- Carta de serveis Cultura
- Carta de serveis Deixalleria
- Carta de serveis Ensenyament
- Carta de serveis Escola Bressol
- Carta de serveis Escola Municipal de Música
- Carta de serveis Esport
- Carta de serveis per a la Gent gran
- Carta de serveis Ludoteca Jocs
- Carta de serveis Manteniment via pública
- Carta de serveis Medi ambient
- Carta de serveis Oficina d'Escolarització
- Carta de serveis Ocupació i Desenvolupament Local
- Carta de serveis Oficina Atenció Ciutadana
- Carta de serveis Policia Local
- Carta de serveis Premsa i comunicació
- Carta de serveis Punt Informació Juvenil
- Carta de serveis Recollida porta a porta
- Carta de serveis Socials
- Carta de serveis Tècnics Urbanisme

Atès que durant aquests anys no s'ha portat a terme l'actualització de les cartes de serveis, s'ha vist la necessitat de modificar diversos aspectes en relació amb els serveis oferts i iniciar el procés de revisió i actualització de les cartes de serveis com a eina de gestió, de millora contínua de la qualitat i de rendició de comptes.

Per portar a terme aquesta actualització s'ha realitzat una valoració de les necessitats actuals de l'organització i dels serveis. Com a resultat d'aquesta valoració s'han eliminat algunes de les cartes i d'altres s'han unificat en una mateixa carta. Per tant, el resultat obtingut és d'un total de 17 cartes de serveis. El contingut de les noves cartes s'ha treballat en col·laboració amb les diferents àrees municipals i l'àrea de Transparència.

Les cartes de serveis mantindran la seva vigència mentre no siguin modificades o substituïdes per unes de noves. Se'n farà un seguiment anual per si cal actualitzar-ne el contingut. L'avaluació del compliment dels compromisos de qualitat es portarà a terme, com a mínim, cada 2 anys. I les cartes de serveis s'actualitzaran, com a mínim, cada 5 anys, però si es produeix alguna modificació substancial en el servei es podran actualitzar abans.

Vist l'informe de Secretaria emès en data 4 desembre de 2025, en relació a la legislació aplicable i el procediment a seguir.



Ajuntament de Tona

|                     |                                         |               |           |      |            |
|---------------------|-----------------------------------------|---------------|-----------|------|------------|
| CODI DE VERIFICACIÓ |                                         |               |           |      |            |
| EXPEDIENT NÚM.      | SG/2025/298                             | DOCUMENT NÚM. | SG19I052Z | DATA | 04/12/2025 |
| ÀREA                | Secretaria General                      |               |           |      |            |
| ASSUMPTE            | Aprovació de les cartes de serveis 2025 |               |           |      |            |

Atès que la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, va modificar l'article 59 de la LTAIBG, eliminant la naturalesa reglamentària que anteriorment reconeixia a les cartes de serveis. A partir d'ara, es tracta d'una eina viva que cal mantenir, modificar, avaluar i ajustar contínuament per tal que els compromisos que recull siguin oportuns i que aquest esforç es tradueixi en una millora contínua dels criteris i els nivells de qualitat.

Vist que els articles 4.1.a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local (LBRL), i 8.1 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya aprovat per Decret legislatiu 2/2003 (TRLRCL), garanteixen als ens locals, en l'àmbit de les seves competències, la potestat reglamentària i d'autoorganització.

Per tot l'exposat, s'acorda:

**Primer.-** Deixar sense efecte les 24 cartes de serveis aprovades per acord del Ple de l'Ajuntament de Tona, en sessió ordinària del dia 11 d'abril de 2017.

**Segon.-** Aprovar les 17 cartes de serveis de l'Ajuntament de Tona, d'acord amb el document Annex a la resolució:

- Carta de serveis Arxiu Municipal de Tona (AMTON)
- Carta de serveis Biblioteca Caterina Figueras
- Carta de serveis Comerç
- Carta de serveis Cultura
- Carta de serveis Educació
- Carta de serveis Escola Bressol Pa amb Xocolata
- Carta de serveis Escola de Música de Tona - Aula associada a l'EMVic
- Carta de serveis Esports
- Carta de serveis a la Gent gran
- Carta de serveis Joventut (Tona Jove)
- Carta de serveis Manteniment de la via pública
- Carta de serveis Medi ambient
- Carta de serveis Oficina d'Atenció Ciutadana
- Carta de serveis Parc arqueològic: Jaciment i Museu El Camp de les Lloses
- Carta de serveis Premsa i Comunicació
- Carta de serveis Socials Bàsics
- Carta de serveis Urbanisme

**Tercer.-** Publicar les cartes de serveis a la pàgina web municipal i al Portal de transparència per donar-les a conèixer a la ciutadania.

**Quart.-** Donar compte de la present resolució a la propera sessió que es convoqui del Ple municipal.

**Cinquè.-** Exposar la present resolució al públic mitjançant edicte al tauler d'anuncis electrònic de la corporació.

**Documents annexats a la resolució:**

| Núm ordre | Assumpte               | Document núm. | Codi de verificació |
|-----------|------------------------|---------------|---------------------|
| 1         | Cartes de serveis 2025 | SG19I05E9     |                     |

*\* Per descarregar el document annexat premeu [aquí](#) i introduïu el corresponent codi de verificació del document*

Ho mana i signa l'alcalde de l'Ajuntament de Tona, en el dia i l'hora que consta a la signatura.

Lluís Ges Parés  
Alcalde  
19-12-2025 18:06:11