MUSEU cdL EL CAMP DE LES LLOSES

CARTA DE SERVEIS

Parc arqueològic: Jaciment i Museu El Camp de les Lloses



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del Parc arqueològic: Jaciment i Museu El Camp de les Lloses és crear coneixement al voltant del patrimoni i la història de forma col·laborativa i experiencial per tal de recuperar la nostra memòria, fomentar la cohesió social de les comunitats actuals interessades en descobrir el nostre passat i millorar el nostre present.

- Amb l'objectiu de conservar, investigar, difondre i dinamitzar el nostre patrimoni local, des dels valors i el convenciment de ser un museu social.

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

JACIMENT I MUSEU EL CAMP DE LES LLOSES I PUNT D'INFORMACIÓ TURÍSTICA (PIT)

c/ Pau Casals, 2, 08551 Tona

Telèfon: 938125234

Correu electrònic: tona.campdeleslloses@tona.cat

Web del servei: tona.cat

Web: campdeleslloses.cat

Web: visitatona.cat

Instagram: @campdeleslloses

Facebook: @ElcampDeLesLloses

YouTube: youtube.com/@elcampdelesllosestona7580

Horari d'atenció al públic:
De dimarts a divendres de 10.00 h a 14.00 h.
Dissabtes i diumenges de 11.00 h a 14.00 h.

Visites guiades i activitats a concertar.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

En el parc arqueològic del Camp de les Lloses de Tona hi ha un jaciment, en procés d'excavació i museïtzació, i un museu on s'exposa la col·lecció que explica la vida quotidiana de la població que hi va viure fa dos mil cent anys, en plena època de romanització. És un parc i museu obert al públic.

El jaciment museïtzat correspon a un nucli de població civil al servei dels militars romans que estaven construint la via romanorepublicana del procònsol Mani Sergi (c.110 aC) que comunicava la costa catalana amb l'interior travessant Osona.

Desenvolupa diverses intervencions arqueològiques de caràcter anual dins de projectes de recerca avalats científicament per la Universitat de Girona i aprovats per la Generalitat de Catalunya i els estudiants universitaris hi realitzen pràctiques d'excavació. L'equipament forma part de la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona.

Com a Punt d'Informació Turística (PIT) treballa per contribuir a la promoció de Tona com a destí turístic i donar a conèixer tot el patrimoni local.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

El jaciment i l'excavació

Les col·leccions:

- La col·lecció monogràfica del Camp de les Lloses.
- La col·lecció d'arqueologia local.
- La nova Museografia. *Alma mater* en procés d'implementació fusionarà les dues col·leccions d'arqueologia local i utilitzarà les noves tecnologies per crear espais interactius i també manipulatius i experiencials.

Visites, rutes, tallers i activitats amb guiatge.

Investigació, conservació i difusió del patrimoni local.

Punt d'Informació Turística (PIT): difusió de l'oferta turística del municipi, informació sobre els valors patrimonials i històrics del municipi, allotjament, comerç, transport, serveis, cultura i lleure etc.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Patrimoni

EQUIP TÈCNIC

- 1 director/a del jaciment i museu
- 1 conservador/a del jaciment i museu

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

PERSONES DESTINATÀRIES

A la ciutadania en general, escoles, universitats, professionals de l'arqueologia, famílies, gent gran i persones interessades en el turisme cultural actiu i a tothom que visiti amb curiositat el municipi.

COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Presencialment al Jaciment i Museu El Camp de les Lloses i Punt d'Informació Turística (PIT) c/ Pau Casals, 2, Tona

Telefònicament 938125234

Correu electrònic tona.campdeleslloses@tona.cat

Telemàticament a la web campdeleslloses.cat

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.

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. Donar resposta a les sol·licituds o consultes en un termini màxim de 7 dies.
Termini de resposta a sol·licituds o consultes.

---

2. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de l'atenció personalitzada rebuda sigui igual o superior a 8 sobre 10.
Valoració de la qualitat de l'atenció rebuda.

---

3. Garantir que la valoració mitjana de les persones sobre la qualitat de les activitats i tallers sigui igual o superior a 8 sobre 10.
Valoració de la qualitat de les activitats i tallers.

---

4. Garantir que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre l'adequació dels espais i de les instal·lacions sigui igual o superior a 8 sobre 10.
Valoració de l'adequació dels espais i de les instal·lacions.

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.