CARTA DE SERVEIS

Medi ambient



Ajuntament de Tona

MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió del Servei de Medi Ambient és contribuir a la sostenibilitat del municipi mitjançant la protecció i millora del medi ambient, promovent la participació ciutadana, la gestió eficient dels recursos naturals i la lluita contra el canvi climàtic

- Amb l'objectiu de ser un referent en la gestió ambiental local avançant cap a un model de poble sostenible, resilient i compromès amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS 3, 6, 7, 11, 12 ,13 i 15).

CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

SERVEI DE MEDI AMBIENT

c/ de la Font, 10 2n pis, 08551 Tona (Ajuntament de Tona)

Telèfon: 93887 02 01 ext. 125

Correu electrònic: tona.mediambient@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

Pels serveis de gestió de residus i neteja viària:

ÀREA DE MEDI AMBIENT MANCOMUNITAT LA PLANA

Sector El Quadro, s/n, 08522 Malla

Telèfon: 938124167 ext. 5

Correu electrònic: mediambient@mancoplana.cat

Web: www.mancoplana.cat

Horari atenció presencial i telefònica:
Matins de dilluns a divendres de 9.00h a 15.00h

EQUIPAMENTS DEL SERVEI DE MEDI AMBIENT:

DEIXALLERIA

- Sector El Quadro, s/n, 08522 Malla (Mancomunital La Plana)
- Telèfon: 938124167 ext. 5
- Correu electrònic: deixalleriamalla@mancoplana.cat
- Web: mancoplana.cat

Horari d'obertura: de dilluns a dissabte de 10.00 h a 13.00 h i de 15.00 h a 19.00 h
Diumenges i festius tancat

MINIDEIXALLERIA

- plaça 1 d'octubre (aparcament davant de l'Ajuntament de Tona)
- Telèfon: 938124167 ext. 5
- Correu electrònic: mediambient@mancoplana.cat
- Web: mancoplana.cat

Horari d'obertura: les 24 hores del dia

ÀREA D'EMERGÈNCIA

- c/ de la Metal·lúrgia, polígon Les Goules, 08551, Tona
- Telèfon: 938124167 ext. 5
- Correu electrònic: mediambient@mancoplana.cat
- Web: tona.cat
- Web: mancoplana.cat

Horari d'obertura: de 7.00 h a 22.00 h cada dia de la setmana

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei de Medi Ambient s'encarrega d'impulsar accions per la gestió eficient dels residus, la recollida selectiva i la neteja viària; per fomentar la transició energètica cap a fonts renovables i l'eficiència energètica; per millorar la qualitat ambiental del municipi (aire, aigua, soroll, verd urbà); així com la gestió i control de plagues.

L'Àrea de Medi Ambient de la Mancomunitat La Plana s'ocupa del servei de gestió de residus i neteja viària.

RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

Millora de la recollida de residus:

- **Recollida porta a porta:** A Tona es recullen les deixalles amb el sistema porta a porta. Es separa la matèria orgànica, els reciclables (envasos, llaunes, paper i cartó) i el rebuig.
- **Deixalleria:** Instal·lació que permet fer una recollida selectiva d'aquells residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària o que no disposen de contenidor al carrer.
- **Minideixalleria:** Instal·lació amb diverses bústies per poder-hi dipositar petits residus especials d'origen domèstic.
- **Recollida de voluminosos i oli vegetal:** es recullen aquells residus que la ciutadania no pot portar a la deixalleria a causa del volum o grandària.
- **Àrea d'emergència:** Instal·lació tancada amb contenidors que només es pot utilitzar en casos puntuals i justificats. S'hi pot portar matèria orgànica, reciclables i resta.

Neteja viària: carrers, parcs i jardins

Campanyes de sensibilització ambiental (escoles, comerços, ciutadania).

Impulsar projectes d'energia verda i eficiència energètica per reduir la petjada ecològica de l'administració i el municipi.

Adaptar-se al canvi climàtic amb mesures de resiliència urbana.

Gestió i seguiment de la qualitat de l'aire.

Millorar l'eficiència de la xarxa municipal d'aigua.

Millorar l'eficiència i resiliència de la xarxa de clavegueram.

Control de soroll i protecció del medi ambient.

Inventari, manteniment i adaptació del verd urbà.

Gestió i control de plagues (coloms, rates, estornells, vespa asiàtica, insectes, ...).

Gestió i control de colònies de gats.

ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Medi ambient, Energia i Aigua

EQUIP TÈCNIC

- 1 tècnic/a de Medi ambient
- 1 enginyer/a tècnic/a

ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament de Tona i la Mancomunitat La Plana

PERSONES DESTINATÀRIES

Ciutadania en general

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: oac@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
- 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

- Ordenança de neteja de la via pública
- Ordenança reguladora de la recollida dels residus municipals
- Ordenança per a l'estalvi d'aigua
- Ordenança reguladora del soroll i les vibracions
- Ordenança sobre la tinença d'animals domèstics
- Pla de gestió ètica de colònies de gats comunitaris
- Ordenança de civisme i convivència ciutadana

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 la millora contínua de la recollida selectiva, amb un percentatge de recollida selectiva d'un 80% com a mínim.
Percentatge de recollida selectiva (Observatori de dades de la Mancomunitat La Plana)

---

2. Reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle en un 5% anual, respecte l'any anterior, per assolir la neutralitat climàtica al 2050, tal com indica el Pla de transició energètica de Tona.
Programa de comptabilitat Energètica de l'Agència de l'Energia del Consell Comarcal d'Osona.

---

3. Garantir el seguiment de les colònies de gats comunitaris, amb una actualització com a mínim anual del cens de colònies de gats.
Registre del cens de colònies de gats.

---

4. Donar resposta a les consultes, queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.
Termini de resposta a 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.