# CARTA DE SERVEIS

## Gent gran




Ajuntament de Tona

## MARC ESTRATÈGIC DEL SERVEI

- La missió dels Serveis a la Gent Gran és garantir els drets de les persones grans, promoure un envelliment actiu i saludable, i facilitar una atenció integral i de qualitat en col·laboració amb entitats locals, l'Ajuntament i la Mancomunitat La Plana.

- Amb l'objectiu de garantir la dignitat, el respecte, l'autonomia, la prevenció, l'equitat, la proximitat, la qualitat, la inclusió i el treball en xarxa.

## CANALS DE PRESTACIÓ, ADRECES I HORARIS

### OFICINA SERVEIS SOCIALS MANCOMUNITAT LA PLANA

Sector El Quadro, s/n, 08522 Malla

Telèfon: 938125445

Correu electrònic: envellimentactiu@mancoplana.cat

Web: www.mancoplana.cat

Telemàtic a la web de la Mancomunitat La Plana www.mancoplana.cat

Atenció presencial amb cita prèvia.
**Horari:** De dilluns a divendres de 9.00 h a 15.00 h

### AJUNTAMENT DE TONA

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

Telèfon: 938870201

Correu electrònic: oac@tona.cat

Web: tona.cat

Telemàtic a la web municipal: Tràmits Seu electrònica

Atenció presencial amb cita prèvia al telèfon 93 8125445.

**Horari d'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

## EQUIPAMENTS DELS SERVEIS PER A LA GENT GRAN:

### RESIDÈNCIA CASAL D'AVIS I CENTRE DE DIA

- c/ Barcelona, 23, 08551 Tona
- Telèfon: 938870812
- Correu electrònic: jpares@sumaracciosocial.cat
- Web: https://www.sumaracciosocial.cat/ca/cancodina_tona.html

### HABITATGES TUTELATS

- ctra. Manresa, 2, 08551 Tona
- Telèfon: 938870812
- Correu electrònic: jpares@sumaracciosocial.cat
- Web: https://www.sumaracciosocial.cat/ca/cancodina_tona.html

### SALA DE CAN CODINA

- ctra. Manresa, 2, 08551 Tona (baixos habitatges tutelats)
- Telèfon: 938870201
- Correu electrònic: oac@tona.cat
- Web: tona.cat

**Horari d'obertura:** segons programació d'activitats.

## DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els Serveis a la Gent gran ofereixen atenció social, activitats de dinamització, serveis assistencials, habitatges amb serveis i suport a la dependència, dirigits a promoure el benestar i la qualitat de vida de les persones grans.

## RELACIÓ DE LES LÍNIES DE SERVEI QUE ES PRESTEN

- Residència de la gent gran.
- Centre de Dia.
- Habitatges tutelats amb serveis.
- Servei d'Envelliment Actiu: dinamització comunitària, participació, assessorament i tramitació d'IMSERSO.
- Serveis socials bàsics.
- Suport a entitats i grups de voluntariat de gent gran.

## ÀREA I UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Àrea de Cicles de vida: infància, adultesa i gent gran

### EQUIP TÈCNIC

- Equip de la Mancomunitat La Plana (1 tècnic/a d'Envelliment Actiu i 1 treballador/a social)

## ALTRES UNITATS IMPLICADES

La resta d'àrees de l'Ajuntament

## PERSONES DESTINATÀRIES

Persones majors de 55 anys residents al municipi o vinculades familiarment a Tona

## COM S'HA DE SOL·LICITAR EL SERVEI

Per accedir al servei cal sol·licitar cita prèvia.

Presencialment a l'Oficina de Serveis Socials de la Mancomunitat La Plana Sector El Quadro, s/n, Malla o bé a l'Ajuntament de Tona c/ de la Font, 10Tona

Telefònicament al telèfon 938125445

Correu electrònic: envellimentactiu@mancoplana.cat

Telemàticament a la web de la Mancomunitat La Plana www.mancoplana.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
- 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 administracionspúbliques.
- 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 de règim intern de la residència assistida Can Codina
- Reglament de règim intern dels habitatges tutelats de Can Codina

# 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 una atenció adequada i personalitzada a les persones grans, amb un mínim del 100% de persones derivades.
Percentatge de persones usuàries ateses segons la derivació.

---

**2.** Millorar la satisfacció de les persones usuàries i les seves famílies, garantint que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de l'atenció rebuda sigui igual o superior a 7 punts sobre 10.
Valoració de la qualitat de l'atenció rebuda.

---

**3.** Fomentar un envelliment actiu i saludable, programant un mínim de 5 activitats que responguin a les necessitats detectades.
Nombre d'activitats de dinamització anuals.

---

**4.** Millorar la satisfacció de les persones usuàries i les seves famílies, garantint que la valoració mitjana de les persones usuàries sobre la qualitat de les activitats d'envelliment actiu sigui igual o superior a 8 punts sobre 10.
Valoració de la qualitat de les activitats d'envelliment actiu.

---

**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.