

**Carta de serveis de la Unitat de protecció de la salut  
(Servei de Salut Pública i Consum)**

Aprovades pel Ple de l'Ajuntament, de 30 d'abril de 2019

<b>Definició del servei</b>	
<b>Nom del servei</b>	Protecció de la salut (Servei de Salut Pública i Consum)
<b>Descripció</b>	Vetllem per controlar els elements del medi que poden tenir un efecte negatiu en la salut de les persones. Treballem: 1) per garantir la seguretat dels aliments, 2) per preservar la salut davant dels factors que poden tenir-hi una repercussió negativa, 3) per garantir les condicions de les activitats que tenen un risc sanitari.
<b>Persones destinatàries</b>	Ciutadania, titulars d'establiments alimentaris minoristes, titulars d'activitats de concurrència pública, així com titulars de qualsevol indret on sigui necessària la realització d'un control sanitari en els àmbits de responsabilitat de l'Ajuntament.
<b>Línies de servei</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control sanitari d'establiments minoristes d'alimentació</li> <li>2. Formació en manipulació d'aliments, tant per a persones que treballen en algun sector alimentari com per tothom qui hi estigui interessat</li> <li>3. Control d'aigües de consum (xarxa pública, pous, fonts, aixetes de domicilis i espais públics)</li> <li>4. Control higienicosanitari de piscines d'ús públic</li> <li>5. Control d'instal·lacions, sobre les quals l'Ajuntament té competència, per prevenir l'aparició de legionel·losi</li> <li>6. Control de plagues i animals potencialment molestos</li> <li>7. Control sanitari derivat de denúncia</li> <li>8. Atorgament de l'autorització sanitària i control sanitari d'activitats de tatuatge, pírcing i micropigmentació</li> </ol>
<b>Altra informació d'interès</b>	La Unitat de Protecció de la Salut compta amb el suport del Laboratori Municipal de Salut Pública
<b>Cost per a l'usuari</b>	<p>El preu associat a determinats serveis i activitats esta regulat en l'Ordenança fiscal vigent.</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa d'autorització sanitària d'establiments de tatuatge/pírcing</li> <li>Per autorització sanitària o control sanitari d'establiments 100,78. €</li> <li>- Preu públic del curs de formació de manipuladors d'aliments. <ul style="list-style-type: none"> <li>a)Activitat formativa, per hora 4,95 €</li> <li>b)Material curs de manipulació d'aliments 5,60 €</li> </ul> </li> </ul>
<b>Canals de</b>	Per contactar amb el Servei ho podeu fer:

<p><b>prestació i sol·licitud del servei</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefònicament, al 010 o 93 842 66 68, de dilluns a divendres de 9 a 14 h</li> <li>- A través de correu electrònic a <a href="mailto:salutpublicaiconsum@granollers.cat">salutpublicaiconsum@granollers.cat</a></li> <li>- Presencialment, al C. Portalet, 4, 3 pis, de dilluns a divendres de 9 a 14 h</li> </ul> <p>Per sol·licitar un servei o fer una denúncia ho podeu fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través d'instància que podeu presentar en la seu electrònica de <a href="http://www.granollers.cat">www.granollers.cat</a> o presencialment a l'OAC, al C. de Sant Josep, 7</li> <li>- A través de la bústia de queixes i suggeriments de la seu electrònica</li> </ul>
<p><b>Equip tècnic</b></p>	<p>Cap de servei de Salut Pública i Consum          Cap de l'oficina de Sanitat i Consum          Tècnic/a superior de Salut Pública          Inspector/a de Salut Pública          Tècnic/a mig de Salut Pública          Administratiu/iva</p>
<p><b>Unitat responsable</b></p>	<p>Unitat de Protecció de la Salut</p>
<p><b>Regidoria / Servei responsable</b></p>	<p>Regidoria de Salut Pública i Consum          Servei de Salut Pública i Consum</p>
<p><b>Drets i deures de les persones usuàries</b></p>	
<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser atès/a per una persona amb un nivell de coneixement tècnic adequat</li> <li>- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds</li> <li>- Conèixer la identificació del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions</li> <li>- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i a obtenir informació entenedora i complerta</li> <li>- Poder 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)</li> <li>- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la intimitat personal. La política de privacitat de l'Ajuntament de Granollers es pot consultar a <a href="http://www.granollers.cat/politicadeprivacitat">http://www.granollers.cat/politicadeprivacitat</a>.</li> </ul> <p>Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat de dades, limitació i d'oposició al tractament de les vostres dades adreçant-vos a: <a href="mailto:oac@ajuntament.granollers.cat">oac@ajuntament.granollers.cat</a> o per correu postal a Ajuntament de Granollers, Porxada, 6, 08401 Granollers (Barcelona)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat</li> </ul>	

- Ser consultat/da periòdicament sobre la vostra percepció de la qualitat dels serveis

Teniu el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i de les cites programades
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal
- 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-vos de llegir i comprendre allò que signa
- En cas que hi hagi fixada una taxa o un preu públic, fer el seu pagament d'acord amb la normativa

### Formes de participació

En tot moment podeu presentar les queixes i suggeriments que cregueu oportuns i que ens permetran millorar el servei. Ho podeu fer telefònicament, presencialment o telemàticament a través dels mateixos canals indicats per posar-vos en contacte amb el servei. Podeu fer-ho de manera anònima, però en aquest cas no se us podrà donar resposta. Anualment analitzem les queixes i suggeriments que s'han produït.

<p><b>Compromisos de qualitat i indicadors</b></p>	<p><b>Compromís 1.</b> Cada any inspeccionarem un nombre significatiu d'establiments minoristes d'alimentació de tots els sectors, tenint en compte el seu grau de risc. El nombre d'establiments que es preveu inspeccionar cada any s'establirà a l'inici de l'exercici. Pel 2019, l'objectiu és inspeccionar 100 establiments.</p> <p><b>Compromís 2.</b> Donarem una primera resposta a les denúncies rebudes en el termini de 5 dies hàbils des de la seva entrada, amb comunicació a la persona remitent a través de l'adreça electrònica o al telèfon que hagi facilitat.</p> <p><b>Compromís 3.</b> Control d'aigua d'aixeta: analitzarem el 100% les mostres d'aixeta que hagin estat sol·licitades en el període de campanya (campanya de control d'aixeta en edificis construïts abans de 1980).</p> <p><b>Compromís 4.</b> Anualment inspeccionarem les instal·lacions de totes les piscines d'ús públic de Granollers.</p> <p><b>Compromís 5.</b> Ens comprometem a atendre tots els avisos relacionats amb la presència d'una plaga a un espai públic i a prendre les mesures necessàries per al seu control en el termini màxim de 2 dies laborables.</p> <p><b>Compromís 6.</b> Garantir que les persones que han sol·licitat un servei o han presentat una denúncia, puntuïn amb un mínim de 7 sobre 10 el seu grau de satisfacció del servei que se'ls ha donat</p>
<p><b>Avaluació del grau de compliment</b></p>	<p>Anualment es publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.</p>

**Vigència i revisió  
de la Carta**

Aquesta Carta ha estat aprovada pel Ple municipal en la sessió de 30 d'abril de 2019. Mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

Anualment, en fer l'avaluació del compliment dels compromisos, es determinarà el valor esperat de cada un d'ells. Aquest document serà aprovat per la Junta de Govern Local.

1a. Edició: 30 d'abril de 2019

## COMPROMÍS 1

Compromís	Nom de l'indicador
<p>Cada any inspeccionarem un nombre significatiu d'establiments minoristes d'alimentació de tots els sectors, tenint en compte el seu grau de risc. El nombre d'establiments que es preveu inspeccionar cada any s'establirà a l'inici de l'exercici.</p> <p>Compromís 2019: 100 establiments</p>	<p>Nombre d'establiments minoristes d'alimentació inspeccionats.</p>
<b>Establiments minoristes d'alimentació inspeccionats</b>	
<b>Descripció</b>	<p>Aquest indicador presenta el nombre d'establiments que s'han inspeccionat en front el nombre d'establiments inclosos en la programació a l'inici de l'exercici. No indica el nombre d'inspeccions realitzades, perquè en cada establiment se'n poden fer varies. S'expressa en percentatge de compliment del programa previst.</p>
<b>Font</b>	Cens d'establiments, registre d'inspeccions
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{\text{Nestablimentsinspeccionats}}{\text{N establiments programats}} * 100$
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Anual
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Valor esperat</b>	95% compliment
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	<p>En cas que no s'assoleixi el nombre d'establiments que inspeccionats, s'analitzarà el motiu per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat.</p> <p>Un cop identificats els motius, s'implantaran solucions perquè es pugui assolir el compromís plantejat (per ex. millora en la planificació de les inspeccions)</p>

## COMPROMÍS 2

Compromís	Nom de l'indicador
Donarem una primera resposta a les denúncies rebudes en el termini de 5 dies hàbils des de la seva entrada, amb comunicació a la persona remitent a través de l'adreça electrònica o al telefon que hagi facilitat.	Compliment, en percentatge, del termini de resposta a denúncies presentades.
<b>Termini de primera resposta a les denúncies presentades</b>	
<b>Descripció</b>	<p>Aquest indicador mesura el % de les primeres respostes que es fan dins el termini que s'ha establert en el compromís.</p> <p>Aquesta primera resposta no implica la resolució del cas que s'exposa, sinó que s'informa que l'ha rebut el tècnic/a de referència, que si cal se li dóna un número d'expedient i que s'inicien les actuacions oportunes.</p>
<b>Font</b>	Registre d'entrada, registre d'expedients
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{N (\text{respostes realitzades} < 5 \text{ dies})}{N} * 100$ <p>N = nombre de denúncies</p>
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Annual
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Valor esperat</b>	90% compliment
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	<p>En cas que no es compleixi el compromís de donar resposta inicial en el termini de 5 dies hàbils, s'analitzarà quines han estat les causes.</p> <p>Un cop identificats els motius, s'implantaran solucions perquè es pugui assolir el compromís plantejat (per ex. revisió del protocol de resposta)</p>

### COMPROMÍS 3

Compromís	Nom de l'indicador
Control d'aigua d'aixeta: analitzarem el 100% les mostres d'aixeta que hagin estat sol·licitades en el període de campanya (campanya de control d'aixeta en edificis construïts abans de 1980).	% de compliment del programa de control d'aixeta en punt de consum
<b>Sol·licituds de control d'aixeta</b>	
<b>Descripció</b>	Aquest indicador mesura, en percentatge, el nombre de mostres d'aixeta que han estat analitzades en relació a les sol·licituds rebudes dins la campanya anual. És requisit que els edificis siguin construïts abans de 1980.
<b>Font</b>	Arxiu programa control aixeta i Arxiu de mostres del laboratori
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{n \text{ (anàlisis realitzades)}}{N} \cdot 100$ <p>N = total de sol·licituds rebudes</p>
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Anual
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Valor esperat</b>	95% compliment
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	En cas que no es compleixi el compromís de fer totes les anàlisis que han estat sol·licitades en campanya, s'analitzarà quines han estat les causes i s'implantaran solucions perquè es pugui assolir el compromís plantejat (per ex. canvis en la planificació de les anàlisis)

#### COMPROMÍS 4

Compromís	Nom de l'indicador
Anualment inspeccionarem les instal·lacions de totes les piscines d'ús públic de Granollers.	Compliment del programa d'inspeccions previst de les piscines d'ús públic
<b>Inspecció de les piscines d'ús públic</b>	
<b>Descripció</b>	Aquest indicador mesura les piscines d'ús públic que han sigut inspeccionades durant any, amb independència del nombre d'inspeccions que s'han realitzat a cadascuna d'elles. Atès que el nombre d'instal·lacions es baix, el resultat es pot expressar en % o en valor absolut
<b>Font</b>	Arxiu d'inspeccions
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{n \text{ (piscines d'ús públic inspeccionades)}}{N} * 100$ N = Nombre de piscines d'ús públic
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Anual
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Valor esperat</b>	100% compliment
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	En cas que no s'hagin inspeccionat totes les piscines d'ús públic, s'analitzaran els motius i es proposaran canvis que permetin assolir el compromís (per exemple, canvis en la planificació de les inspeccions).



**COMPROMÍS 5**

<b>Compromís</b>	<b>Nom de l'indicador</b>
Ens comprometem a atendre tots els avisos relacionats amb la presència d'una plaga a un espai públic, prenent les mesures necessàries per al seu control en el termini màxim de 2 dies laborables.	% de compliment dels terminis d'atenció dels avisos per plagues
<b>Compliment dels terminis d'atenció dels avisos per plagues</b>	
<b>Descripció</b>	Aquest indicador mesura, en percentatge, el compliment dels terminis d'atenció dels avisos per plagues.
<b>Font</b>	Arxiu d'avisos de plagues
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{n \text{ (avisos atesos per empresa} \leq 2 \text{ dies hàbils)}}{N} * 100$ <p>N = Nombre d'avisos rebuts</p>
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Semestral
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de l'oficina de Sanitat i Consum
<b>Valor esperat</b>	90% de compliment del termini de tractament
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, els resultats s'analitzaran de forma més precisa per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat.</p> <p>Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (per ex. revisió del protocol de comunicació amb l'empresa que fa el control de plagues)</p>

## COMPROMÍS 6

Garantir que les persones usuàries puntuïn amb un mínim de 7 sobre 10 la satisfacció del servei prestat.

Compromís	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries puntuïn amb un mínim de 7 sobre 10 la satisfacció del servei que se'ls ha donat	Puntuació mitjana de la satisfacció de les persones usuàries
<b>Puntuació mitjana de la satisfacció de les persones usuàries</b>	
<b>Descripció</b>	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la satisfacció que tenen les persones usuàries del servei prestat. És a dir, pretén copsar l'opinió que les persones usuàries sobre el servei
<b>Font</b>	Enquesta de satisfacció
<b>Fórmula de càlcul</b>	$\frac{\sum \text{Grau de satisfacció}}{N \text{ enquestes}}$
<b>Periodicitat de seguiment</b>	Anual
<b>Persona responsable de la dada</b>	Cap de servei de Salut Pública i Consum
<b>Persona responsable del seguiment</b>	Cap de servei de Salut Pública i Consum
<b>Valor esperat</b>	≥7
<b>Valor real</b>	---
<b>Mesures correctores</b>	<p>En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat.</p> <p>Un cop identificats els motius, s'aplicaran els canvis necessaris que puguin millorar la percepció del servei que es presta (per exemple, formació i capacitació al personal, accions per millorar el traspàs de la informació dels departaments vinculats, etc.)</p>