

Protecció de la salut

(Servei de Salut Pública i Consum)

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.

PERSONES DESTINATÀRIES

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.

LÍNIES DE SERVEI

1. Control sanitari d'establiments minoristes d'alimentació
2. Formació en manipulació d'aliments, tant per a persones que treballen en algun sector alimentari com per tothom qui hi estigui interessat
3. Control d'aigües de consum (xarxa pública, pous, fonts, aixetes de domicilis i espais públics)
4. Control higienicosanitari de piscines d'ús públic
5. Control d'instal·lacions, sobre les quals l'Ajuntament té competència, per prevenir l'aparició de legionel·losi
6. Control de plagues i animals potencialment molestos
7. Control sanitari derivat de denúncia
8. Atorgament de l'autorització sanitària i control sanitari d'activitats de tatuatge, pírcing i micropigmentació

ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS

La Unitat de Protecció de la Salut compta amb el suport del Laboratori Municipal de Salut Pública

COST PER A L'USUARI

El preu associat a determinats serveis i activitats esta regulat en l'Ordenança fiscal vigent. 2019:

- Taxa d'autorització sanitària d'establiments de tatuatge/pírcing
Per autorització sanitària o control sanitari d'establiments 100,78. €
- Preu públic del curs de formació de manipuladors d'aliments.
 - a) Activitat formativa, per hora 4,95 €
 - b) Material curs de manipulació d'aliments 5,60 €

CANALS DE PRESTACIÓ I SOL·LICITUD DEL SERVEI

Per contactar amb el Servei ho podeu fer:

- Telefònicament, al 010 o 93 842 66 68, de dilluns a divendres de 9 a 14 h
- A través de correu electrònic a salutpublicaiconsum@granollers.cat
- Presencialment, al C. Portalet, 4, 3 pis, de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Per sol·licitar un servei o fer una denúncia ho podeu fer:

- A través d'instància que podeu presentar en la seu electrònica de www.granollers.cat o presencialment a l'OAC, al C. de Sant Josep, 7
- A través de la bústia de queixes i suggeriments de la seu electrònica

EQUIP TÈCNIC

- Cap de servei de Salut Pública i Consum
- Cap de secció de Sanitat i Consum
- Tècnic/a superior de Salut Pública
- Inspector/a de Salut Pública
- Tècnic/a mig de Salut Pública
- Administratiu/iva

UNITAT RESPONSABLE

- Unitat de Protecció de la Salut

SERVEI RESPONSABLE

- Regidoria de Salut Pública i Consum
- Servei de Salut Pública i Consum

Drets i deures de les persones usuàries

TENIU DRET A:

- Ser atès/a per una persona amb un nivell de coneixement tècnic adequat
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les vostres sol·licituds
- Conèixer la identificació del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les vostres peticions
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i a obtenir informació entenedora i completa
- 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)
- 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 <http://www.granollers.cat/politicadeprivacitat>. 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: oac@granollers.cat o per correu postal a Ajuntament de Granollers, Porxada, 6, 08401 Granollers (Barcelona)
- 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.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat
- 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.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS

- **Compromís 1.** 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.
- **Compromís 2.** 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.
- **Compromís 3.** 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).
- **Compromís 4.** Anualment inspeccionarem les instal·lacions de totes les piscines d'ús públic de Granollers.
- **Compromís 5.** 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.
- **Compromís 6.** 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.

AVALUACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT

Anualment es publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

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