



SERVEIS DE LA GESTIÓ DEL RISC PER A LA SALUT DERIVAT DELS PRODUCTES ALIMENTARIS

1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i obligacions de la ciutadania en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos i indicadors
- 2.2. Seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS



1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Objectius i finalitats del servei

L'objectiu d'aquest servei és la gestió del risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista, del servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors, com a activitat principal o complementària d'un establiment, amb repartiment a domicili o sense, de la producció en l'àmbit local i del transport urbà.

L'Ajuntament de Reus dóna compliment aquest servei mitjançant la regidoria de Salut Pública, la col·laboració amb altres administracions i la contractació si s'escau d'empreses especialitzades.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Ajuntament de Reus – Regidoria de Salut

NIF
P4312500D

Adreça postal
Carrer Ample, 13
43202 Reus

Adreça fiscal
Plaça Mercadal
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Coordinador de salut pública
[Correu electrònic: salutpublica@reus.cat](mailto:salutpublica@reus.cat)

1.3. Serveis que s'ofereixen

- Inspecció d'ofici o de part, mitjançant la complimentació del protocol basat en la gestió del risc. Aixecament d'acta amb els fets i infraccions detallades, mesures correctores, mesures cautelars, manifestacions i signatures.
- Servei de consulta i assessorament, telefònic o presencial, adreçada als minoristes i a la ciutadania en general.
- Formació adreçada a diferents col·lectius de la ciutat.
- Campanyes informatives dissenyades en funció de les necessitats detectades.
- Inscripció en el registre d'establiments alimentaris de Reus i lliurament del número corresponent si escau.



1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

Un equip humà de professionals compromesos amb el servei públic i motivats per aconseguir els objectius proposats periòdicament i implicats en la millora continuada de la qualitat.

1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir als serveis de forma presencial, telefònica o telemàtica:

Carrer Ample, 13
43202 Reus
Telèfon: 977 010 040
Fax: 977 010 043

Correu electrònic: salutpublica@reus.cat

Horaris:

L'horari d'atenció al pública és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 (amb sol·licitud de cita prèvia a través dels contactes esmentats anteriorment)

1.6. Drets i Obligacions de la ciutadania en condició d'usuària dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre la ciutadania i l'Administració, es reconeixen els següents drets i obligacions a la ciutadania en relació amb el servei regulat per aquesta Carta de Serveis.

Drets de la ciutadania:

- Rebre informació sobre tots els serveis de seguretat alimentària que es donen des de la Regidoria de Salut.
- Rebre assessorament sobre la normativa de seguretat alimentària.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les seves dades.
- Ser atès amb tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de la Regidoria de Salut.
- El titular o el representant de l'activitat té dret a ser present en totes les actuacions i a rebre una còpia de l'acta i signar-la. Juntament amb la seva signatura, podrà fer-hi constar les manifestacions que cregui oportunes.
- També té dret a ser advertit de les apreciacions de risc o d'incompliment formal que s'hagi pogut detectar en el moment de fer el control.
- Manifestar els seus suggeriments o queixes sobre la regidoria de Salut, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- Tenir resposta a les denúncies que hagi presentat.



Deures de la ciutadania:

- Complir els tràmits reglamentaris establerts per obrir un establiment del sector alimentari.
- Complir els tràmits reglamentaris establerts per adequar els establiments a la normativa vigent de seguretat alimentària.
- Disposar a l'establiment de tots els documents normalitzats que acrediten la gestió de Seguretat alimentària (Pla d'autocontrol).
- Facilitar l'accés al personal acreditat a l'establiment.
- Facilitar les comprovacions de mesura als equips de l'establiment.
- Posar a disposició del personal acreditat la informació i la documentació, necessàries per a dur a terme la inspecció.
- Permetre al personal acreditat la presa de mostres suficients per les analítiques i les comprovacions.
- Al obrir una activitat Alimentària minorista presentar declaració responsable i memòria sanitària.
- Atendre als treballadors de la regidoria de Salut amb tracte respectuós.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Llei 33/2011, de 4 d'octubre, General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de Salut Pública.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) .
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica
- Ordenança municipal sobre aliments i establiments alimentaris.
- Altra normativa sectorial en matèria de salut alimentària.

1.8. Tarifes dels serveis

L'accés als serveis de seguretat alimentària és gratuït.

Tanmateix estan sotmesos a preus públics segons la ordenança fiscal núm. 13 reguladora de la taxa per expedició de documents administratius la còpia de documents administratius i les visites de comprovació.

L'ordenança es pot consultar a la web municipal www.reus.cat.



2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus vol expressar en aquesta Carta de Serveis la seva voluntat i màxim compromís de servir les persones en relació als serveis que presta i fa públics de forma explícita els compromisos de qualitat següents:

1. Inspeccions anuals: l'Ajuntament de Reus visitarà d'ofici un mínim de 325 establiments a l'any. Llíndar de compliment satisfactori: 80%

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de visites anuals} \times 100) / 325$

2. Inspeccions establiments denunciats: l'Ajuntament de Reus realitzarà inspecció de tots els establiments denunciats en un màxim de 5 dies hàbils des de la data de la denúncia; com a mínim en el 90% dels casos

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. d'inspeccions a establiments denunciats fetes dins de termini} / \text{núm. total establiments denunciats}) \times 100$

3. Accions de formació adaptada a col·lectius: l'Ajuntament de Reus realitzarà com a mínim el 90 % de les accions de formació adaptades als diferents col·lectius de la ciutat, previstes en el Pla d'inspecció anual de seguretat alimentària.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. d'accions formatives dutes a terme} / \text{núm. total d'accions formatives incloses en el Pla d'inspecció anual de seguretat alimentària}) \times 100$

4. Formació dels professionals: la Regidoria de Salut de l'Ajuntament de Reus promourà formació específica per al personal, com a mínim 10h a l'any per als professionals assignats al servei. Llíndar de compliment satisfactori: 90%.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de tècnics que han rebut 10 h de formació anuals} / \text{núm. total de professionals assignats}) \times 100$

5. Servei de consultes i assessorament adreçat al col·lectiu de minoristes i ciutadania en general: l'Ajuntament de Reus donarà resposta a les consultes o demandes d'assessorament, en un màxim de 5 dies hàbils des de la data de la sol·licitud; com a mínim en el 90% dels casos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de consultes respostes dins del termini} / \text{núm. total de consultes rebudes}) \times 100$



2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

L'Ajuntament de Reus es compromet en l'avaluació permanent del Servei que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

L'Ajuntament de Reus publicarà a la seva web de forma anual el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, l'Ajuntament de Reus avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, l'Ajuntament de Reus realitzarà enquestes de satisfacció anualment. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, respondrà a la ciutadania sobre les queixes que presentin pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de les mesures que, si s'escau, siguin adoptades.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

- Telemàticament:
 - a la web de l'Ajuntament de Reus
 - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

La ciutadania té dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament.

La ciutadania disposa de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:



- a través sol·licitud a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
- Telemàticament:
 - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana)

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a l'Ajuntament de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada inicialment pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data **xx-xx-xxxx**.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona.

Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.