



SERVEIS PROTECCIÓ DE LA SALUT

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
- 2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

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 de la contaminació del medi, de les aigües de consum públic, dels equipaments públics i els llocs habitats, dels productes alimentaris, de les activitats de tatuatge, micropigmentació i pírcing que puguin repercutir en la salut de les persones.

Per tal de gestionar el risc per la salut, el Servei de Protecció es divideix en els següents àmbits de treball:

- Àmbit de la seguretat alimentària: gestiona els riscos derivats dels productes alimentaris per tal de garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que es comercialitzen i/o s'elaboren en els diferents establiments minoristes de la ciutat. Aquests establiments minoristes són: restaurants, bars-restaurants, menjars preparats, carnisseries, obradors de pa i pastisseria i establiments de producció local.
- Àmbit de la salut ambiental: gestiona els riscos produïts per agents físics, químics i biològics. Es realitza la vigilància i control de: les aigües de consum, d'instal·lacions de risc per legionel·la, de les piscines d'ús públic.
- Àmbit de les activitats de tatuatge: per tal de garantir la seguretat de les pràctiques realitzades als establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.

L'Ajuntament de Reus dona compliment a aquest servei mitjançant la regidoria delegada competent en matèria 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 delegada competent en matèria de Salut Pública

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

1.3.1 **Autorització sanitària de funcionament:** es realitza la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per poder lliurar l'autorització sanitària de les activitats de:

- Establiments a on es realitzen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i/o pírcing
- Piscines d'ús públic

1.3.2 **Formació, divulgació**

- Cursos de formació per tal de reforçar el coneixement dels perills que poden afectar o afecten els ciutadania
- Campanyes informatives sobre els riscos presents als aliments i en el medi que permetin millorar la gestió dels risc per a la salut
- Elaboració i difusió de documents que faciliten als titulars dels establiments i de les instal·lacions el compliment de la normativa sanitària

1.3.3 **Servei de consulta i assessorament,** telefònic o presencial

1.3.4. **Valoració de risc per la salut dels establiments i de les instal·lacions**

Les campanyes d'inspecció és dissenyen en funció de les necessitats detectades, el cens i el mapa de risc dels establiments i les instal·lacions de la ciutat, i per donar resposta a les denúncies rebudes.

- Cens: Elaboració i actualització d'un llistat d'instal·lacions i establiments susceptibles de poder produir un risc per la salut, aquest cens incorpora informació sanitària. Es manté actualitzat a través de les inspeccions i de la informació provinent de les altes de les activitats.
- Mapa de risc: instrument de planificació que permet conèixer les característiques i distribució de les instal·lacions i dels establiments i classificar-les en funció del seu risc per la salut

1.3.5. **Vigilància i control dels establiments i les instal·lacions:**

Cada any es planifica l'acció inspectora del Servei sota els criteris de la valoració de risc, l'àmbit d'actuació, les alertes i les denúncies.

- Inspeccions d'ofici o a instància de part



- Aixecament de l'acta amb els fets i les infraccions detallades, mesures correctores, mesures cautelars
- Elaboració d'informes tècnics amb les propostes de mesures cautelars i/o incoació d'expedient sancionador
- Execució de mesures cautelars, quan sigui el cas: precintes, tancaments, immobilitzacions
- Actuacions post inspecció: control d'execució de les mesures correctores establertes

1.3.6 Gestió de les **denuncies i de les queixes** produïdes per incompliment de la normativa

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:

- A rebre els serveis demandats d'acord a les condicions establertes en aquesta carta.



- Ser ateses amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part de les persones professionals destinades a prestar els serveis.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions i informacions que puguin plantejar sobre la prestació i el funcionament del servei.
- A que es preservi la privacitat i intimitat en l'atenció i la confidencialitat de la informació personal.
- A rebre la informació de les tarifes establertes de forma clara i precisa. A poder-les consultar.
- Rebre informació sobre tots els serveis de Protecció de la Salut que la regidoria ofereix i sobre el seu funcionament.
- Rebre assessorament sobre la normativa de protecció de la 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.

Deures de la ciutadania:

- Respectar en tot moment les persones professionals del servei
- Identificar-se degudament per fer qualsevol tràmit.
- Contribuir a mantenir un espai d'atenció al públic adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties
- Complir els tràmits reglamentaris establerts per obrir i/o adequar un establiment
- Facilitar l'accés al personal acreditat a les instal·lacions i/o establiments.
- Disposar a la instal·lació i/o establiment de tots els documents normalitzats que acrediten la gestió del risc per la salut (Pla d'autocontrol) i posar-los a disposició del personal acreditat per a dur a terme la inspecció
- Permetre al personal acreditat la presa de mostres suficients per les analítiques i les comprovacions i facilitar les comprovacions de mesura als equips de les instal·lacions i/o establiments.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

- Llei 33/2011, de 4 d'octubre, General de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- 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 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
- Normativa sectorial

1.8. Tarifes dels serveis

L'accés als serveis de Protecció de la Salut 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, les autoritzacions sanitàries i les visites de comprovació.

L'ordenança es pot consultar a la seu electrònica <https://seu.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. 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:

(Núm. d'accions formatives dutes a terme / núm. total d'accions formatives incloses en el Pla d'inspecció anual de seguretat alimentària) x 100

2. Formació dels professionals: 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:

(Núm. de tècnics que han rebut 10 h de formació anuals/núm. total de professionals assignats) x100

3. Servei de consultes i assessorament adreçat a la 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:

(Núm. de consultes respostes dins del termini / núm. total de consultes rebudes) x 100

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

Forma de càlcul:

(Núm. de visites anuals x 100) / 325

5. 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:



(Núm. d'inspeccions a establiments denunciats fetes dins de termini /núm. total establiments denunciats) x 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 podrà realitzar enquestes de satisfacció. El resultat de les enquestes es publicarà al Portal de Transparència.

Per altra banda, la Regidoria competent en matèria de salut pública aplicarà les mesures de correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims de qualitat establerts en aquesta carta, ja siguin apreciats d'ofici pel propi servei, a partir dels seus indicadors, així com per les possibles queixes i/o suggeriments que es presentin per part de les persones usuàries i que, en tot cas, seran ateses.

Correspon a la persona titular del servei adoptar, en cada cas, aquestes mesures de reparació, les quals hauran de ser adequades, pertinents, proporcionades i tindran com a objectiu esmenar les deficiències detectades que hagin compromès els estàndards mínims de qualitat del servei, per tal de millorar la seva qualitat i eficàcia, sense que en cap cas suposin una excepció al compliment de les obligacions previstes a la normativa vigent ni vulnerin el principi d'igualtat.

Les mesures correctores s'adoptaran en la major celeritat possible i es comunicaran d'acord amb el següent:

- a) Si les persones usuàries afectades per l'incompliment són identificables, l'acció correctora els serà comunicada directament, a través del canal i mitjà de contacte disponible.



- b) Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es publicaran per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.

Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la insuficiència de les mesures correctores adoptades, es valorarà la conveniència de reformular el compromís adquirit amb la finalitat de mantenir un servei públic de qualitat.

2.4. Suspensió temporal del estàndards mínims de qualitat del servei

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afecten al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en aquesta carta i els drets directament derivats d'aquesta.

La suspensió es fa efectiva per resolució motivada de la regidoria delegada de l'àrea competent en matèria de salut pública.

La resolució de suspensió ha de determinar la causa que la motiva, i l'abast i les conseqüències de la suspensió. La durada de la suspensió no es pot estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a remoure els obstacles o les afectacions ocasionats.

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 en 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 18 de juny de 2021.

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.

DILIGÈNCIA: Per fer constar que la Carta de serveis dels serveis de protecció a la salut s'ha aprovat inicialment per acord del Ple de la Corporació en sessió de data 18 de juny de 2021.

Reus, el dia que consta en la signatura electrònica

El secretari general,

Jaume Renyer Alimbau