

## 1. Identificació

**Nom del servei** PROMOCIÓ DE LA SALUT

La Promoció de la Salut i Prevenció de les Malalties, son prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables, sobretot en la població escolar. Inclou temes relacionats amb l'educació sanitària i la prevenció de la malaltia. L'objectiu general és la promoció d'iniciatives i programes orientats bàsicament al foment i l'adquisició d'hàbits saludables a nivell general i, especialment, en la població escolar.

**Adreça** Crta de Vic,16  
**Telèfon** 938752490  
**Web** <https://www.manresa.cat/web/article/4289-sanitat>  
**Adreces Electròniques** [sanitat@ajmanresa.cat](mailto:sanitat@ajmanresa.cat)  
**Horari** 09-14

**Unitat Organitzativa** Servei de drets socials  
 Responsable tècnic Cap del Servei de drets socials  
 Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

**Regidoria** Regidoria de Ciutat Saludable  
 Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria de Ciutat Saludable  
 Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

### Objectius de desenvolupament sostenible



## 2. Missió i Valors

La Unitat de Sanitat desenvolupa diverses accions, plans i programes, tots ells amb l'objectiu fonamental de millorar la salut individual i col·lectiva dels manresans i manresanes regida pels principis d'intervenció comunitària, adaptabilitat, participació, cooperació, voluntat de servei, equitat i sostenibilitat

### 3. Serveis

#### **Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables**

Inclou temes relacionats amb l'educació sanitària i la prevenció de la malaltia. L'objectiu general és la promoció d'iniciatives i programes orientats bàsicament al foment i l'adquisició d'hàbits saludables a nivell general i especialment en la població escolar

#### **Assessoria de salut emocional. Espai Èmfasi**

L'Espai Èmfasi és un servei d'assessorament emocional que té com a propòsit dur a terme accions que permetin millorar el benestar emocional de les persones joves de la comarca del Bages.

##### **Com sol·licitar el servei**

Correu: salutbages@oficinajove.cat  
Telèfon: 938771630  
Whatsapp: 670228158  
Presencial: c/Sant Blai, 14

##### **Destinatari/ies**

Adolescents i joves de 12 a 35 anys  
Famílies de persones joves  
Professionals que intervenen amb persones joves  
Centres educatius, entitats juvenils, entitats esportives

#### **Aula de Salut i Programa de salut a l'escola**

Els objectius del programa són:

-Millorar o canviar els hàbits alimentaris de la població, fent especial incidència en la població escolar, a través d'accions educatives.

-Informar i assessorar sobre hàbits saludables a les entitats o col·lectius i població general.

Les temàtiques que s'ofereixen són: Alimentació saludable; salut bucodental; autoprotecció i primers auxilis; sexualitat i riscos associats; riscos sanitaris dels tatuatges i pírcings; prevenció consums i addiccions i salut emocional

##### **Com sol·licitar el servei**

Els centres educatius reben cada curs un catàleg amb els tallers que s'ofereixen i s'han d'inscriure als que els interessin

Per altres col·lectius es fa la petició directament a la Unitat de Sanitat

##### **Destinatari/ies**

Població general i especialment la població escolar

#### **Taula de Salut Mental**

Taula d'àmbit territorial municipal que té per objectiu establir un espai de treball en xarxa en l'àmbit de la salut mental des del territori

##### **Com sol·licitar el servei**

Les associacions de l'àmbit de referència que en vulguin formar part hauran de sol·licitar-ho a través de la seu electrònica de l'ajuntament

#### Destinatari/ies

Associacions, professionals i usuaris de salut mental

#### 4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables	<b>Atendre amb rapidesa les demandes i consultes que es reben</b>	Temps de resposta des de la recepció de la demanda o consulta	Mes petit o igual que 10 dies
Promoció de la Salut i prevenció de la malaltia: Prestacions i serveis dirigits a fomentar la salut de la població, i a estimular especialment l'adopció d'estils de vida saludables	<b>Mantenir el Nombre d'activitats desenvolupades</b>	Nombre de tallers o altres activitats realitzades	Mes gran o igual que 130

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

#### 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.  
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

#### 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en

horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

Llei 18/2009 , del 22 d'octubre, de salut pública

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les

Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

#### Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 16/02/2023

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.