

1. Identificació

Nom del servei PROTECCIÓ DE LA SALUT

La Protecció de la Salut: Dirigida a mitigar els efectes negatius que poden tenir diversos elements del medi sobre la salut i benestar de les persones. Inclou temes relacionats amb la salubritat pública; el sanejament ambiental; el control d'establiments amb risc sanitari; la higiene i seguretat alimentària; el control i protecció d'animals de companyia i peridomèstics, i el control de plagues urbanes, entre d'altres. L'objectiu general és fer que Manresa sigui una ciutat saludable en els seus diferents àmbits.

Adreça Crta de Vic, 16
Telèfon 938752490
Web <https://www.manresa.cat/web/article/4289-sanitat>
Adreces Electròniques sanitat@ajmanresa.cat
Horari 9-14h

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

Sanitat Ambiental

Les actuacions en sanitat ambiental es dirigeixen al control i la vigilància dels agents físics, químics i biològics presents al medi, als equipaments i espais públics i als llocs habitats, que poden generar riscos per a la salut, així com també activitats per a la gestió dels riscos derivats de l'entorn biològic.

Autorització sanitària d'establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació

El decret 90/2008, de 22 d'abril, constitueix el marc legal pel qual es regulen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing, i estableix els requisits higiènicosanitaris que han de complir els establiments on es realitzen aquestes pràctiques. La seva finalitat es protegir la salut tant dels seus usuaris com dels seus treballadors.

Correspon als ajuntaments l'autorització dels establiments que s'ubiquin al seu terme municipal, com també l'exercici de les competències de vigilància i control en aquesta matèria.

Com sol·licitar el servei

Per la web municipal, a l'enllaç següent: <http://www.manresa.cat/seu/menu/fitxa/1181>

Destinatari/ies

Titulars d'establiments on es realitzin les pràctiques de tatuatge, pírcing o micropigmentació

Insalubritat en equipaments i habitatges

Els ajuntaments tenen competència en matèria de control sanitari d'edificis, habitatges i llocs de convivència humana.

A data d'avui continuen existint aquests problemes relacionats amb la manca de condicions higièniques mínimes a habitatges. Són situacions complexes, de difícil solució i en què es dona un important component social que implica la col·laboració i el treball interdisciplinari de diferents àrees municipals i altres institucions.

Com sol·licitar el servei

A través del servei d'atenció ciutadana 010

A través de la web municipal: <http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/5>

A través del servei de whatsapp municipal 644 069 801

Destinatari/ies

Ciutadania

Prevenició i control de la Legionel·losi

La prevenció i control de la legionel·losi, d'acord amb la normativa de referència , insta els municipis a dur a terme una sèrie d'activitats:

Manteniment i control del cens d'empreses amb torres de refrigeració i condensadors evaporatius.
Col·laborar en la funció inspectora de les instal·lacions susceptibles de transmetre legionel·la .
Realitzar la funció inspectora de les instal·lacions de baix risc: Humectadors, fonts ornamentals, sistemes urbans de rec per aspersió, elements de refrigeració per aerosolització a l'aire lliure, sistemes d'aigua contra incendis, sistemes d'aigua d'instal·lacions interiors de determinats edificis i altres aparells que acumulin aigua i puguin produir aerosols.

Com sol·licitar el servei

Per part de les empreses que disposen d'instal·lacions d'alt risc, cal que presentin els corresponents justificants de revisió a través de la web municipal.
En quan a les instal·lacions de baix risc, es segueix un pla de control i per tant no cal fer les sol·licituds per part dels responsables de les instal·lacions

Destinatari/ies

Titulars d'activitats amb instal·lacions susceptibles de transmetre la legionel·la

Seguretat i Higiene Alimentària

Les actuacions de seguretat i higiene alimentària s'adrecen a la vigilància i control dels agents físics, químics i biològics que són presents en els aliments o que aquests poden vehicular

Els objectius generals del programa són:

Prevenir l'aparició de malalties transmeses pels aliments
Informar de la legislació vigent en matèria sanitària i control de la seva aplicació
Promoure l'adequació dels establiments minoristes i mercats municipals a les condicions higienico sanitàries establertes a la normativa vigent i fomentar la implantació de plans d'autocontrol basat en el sistema APPCC
Vetllar pel bon estat de manteniment i neteja de les instal·lacions dels establiments alimentaris, les bones pràctiques de manipulació i la qualitat sanitària dels productes alimentaris

Inspeccions establiments minoristes d'alimentació

L'any 2013 es va aprovar per Ple Municipal el "nou pla d'inspeccions", mitjançant el qual es realitzen les visites als establiments i se'n fa la valoració del risc alimentari, en base a un protocol establert i consensuat.

Aquesta és una nova eina més dinàmica que ens permet estar actuant sempre sobre els establiments que presenten el risc alimentari més alt i, en menys freqüència però també sobre els establiments de risc alimentari baix.

Excepcionalment, si hi ha denúncia, alguna toxiinfecció,...es fan inspeccions també d'ofici , fora del pla d'inspeccions,per corregir de forma urgent les condicions sanitàries de l'establiment.

Com sol·licitar el servei

No cal sol·licitar el servei ja que es segueix el pla d'inspeccions

Destinatari/ies

Establiments minoristes d'alimentació, bars i restaurants

Segell de Qualitat Sanitària-QS Manresa

El distintiu que s'ofereix té l'objectiu d'ajudar a visualitzar aquells establiments que destaquen pel seu alt compliment en les normes i mesures de seguretat higiènic-sanitàries oferint al consumidor un espai de confiança i seguretat .

Com sol·licitar el servei

Aquells establiments que voluntàriament han escollit assumir un repte estratègic per millorar la qualitat del seu establiment treballant entre altres factors la seguretat higiènic-sanitària per tal de ser reconeguts per la ciutadania com espais de confiança i seguretat, poden fer la inscripció a través de la web municipal a l'adreça : <http://www.manresa.cat/web/menu/14255-segell-de-qualitat-sanitaria>

Destinatari/ies

El Segell QS comença a funcionar adreçat a establiments de restauració (que realitzin com activitat principal el servei dinar i sopar al local, en formats de menú tipus primer plat, segon plat, postres), però la voluntat és d'anar estenent el segell a tots aquells sector minoristes d'alimentació de la ciutat així com aquells altres que també són controlats per la Unitat de Sanitat en quant a les mesures de seguretat higiènic-sanitàries que apliquen (els de micropigmentació, tatuatge i pírcing o centres d'estètica, ...).

Zoonosi

Segons la Llei de Protecció dels animals, s'enten per animal de companyia aquell animal domèstic que les persones mantenen generalment a la llar amb la finalitat d'obtenir-ne companyia. Als efectes d'aquesta llei, gaudeixen sempre d'aquesta consideració els gossos, els gats i les fures.

El programa pretén assolir el màxim nivell de protecció i benestar dels animals, garantir una tinença responsable i la màxima reducció de les pèrdues i els abandonaments d'animals, fomentar la participació ciutadana en la defensa i la seva protecció, així com preservar la salut, la tranquil·litat i la seguretat de les persones

Cens d'animals domèstics de companyia

Les persones que tenen gossos, gats o fures (tots tres considerats animals de companyia), han de censar-los a l'ajuntament del municipi de residència habitual dels animals. Abans de la inscripció en el cens municipal, un veterinari ha d'haver identificat l'animal amb un microxip.

Identificar i censar els animals de companyia és obligatori. No inscriure un gos, un gat o una fura en el registre municipal es considera una infracció lleu.

Com sol·licitar el servei

A través de la web municipal al següent enllaç:
<https://www.manresa.cat/web/oficinavirtual/fitxa/61>

Destinatari/ies

Propietaris o posseïdors d'animals domèstics de companyia

Control de plaques urbanes

Una plaga és un conjunt d'éssers vius que, per la seva abundància i/o les seves característiques, poden ocasionar problemes sanitaris, molèsties, perjudicis o pèrdues econòmiques a les persones.

Les plaques urbanes més comuns són:

Rosegadors (rates i ratolins)

Artòpodes (paneroles)

Aus urbanes (coloms, estornells, etc)

Com sol·licitar el servei

A través del servei d'atenció ciutadana 010
 A través de la web municipal: <http://www.manresa.cat/seu/menu/tramitar/5>
 A través del servei de whatsapp municipal 644 069 801

Destinatari/ies

Ciudadania

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Sanitat Ambiental	Gestionar els tràmits per atorgar l'autorització en un termini màxim de 3 mesos	Temps de resposta des de la recepció de la sol·licitud	Mes petit o igual que 3 mesos
Sanitat Ambiental	Realitzar primera inspecció en les denúncies d'insalubritat en habitatges en un termini màxim de 15 dies	Temps transcorregut des de la sol·licitud fins la primera visita d'inspecció	Mes petit o igual que 15
Sanitat Ambiental	Valoració del risc instal·lacions de baix risc	Nombre d'instal·lacions en les que s'ha realitzat la valoració del risc	Mes gran o igual que 10
Seguretat i Higiene Alimentària	Assessorament establiments alimentaris	Nombre d'assessoraments realitzats en establiments alimentaris	Mes gran o igual que 130
Seguretat i Higiene Alimentària	Establiments alimentaris inspeccionats	Nombre d'establiments inspeccionats	Mes gran o igual que 60
Seguretat i Higiene Alimentària	Establiments amb segell de qualitat	Nombre de nous establiments que han obtingut el segell de qualitat sanitària	Mes gran o igual que 5
Zoonosi	Donar resposta a les sol·licituds en un termini màxim de 15 dies	Temps de resposta	Mes petit o igual que 15
Zoonosi	Tramitar la inscripció al cens en un termini màxim d'un mes	Temps de resposta i informació al ciutadà sobre el cens del seu animal	Mes petit o igual que 30 dies

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se 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-ne la repetició.
- 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:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- 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 Suggeriments 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 al 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

Ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals domèstics de companyia i gossos potencialment perillosos

Ordenança municipal sobre els aliments i els establiments alimentaris

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 exerceixin 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.