

Carta de serveis de Sanitat i Consum C-7 / 2018

Sanitat i Consum	
El departament de Sanitat i Consum s'estructura en cinc grans programes que es detallen a continuació amb l'objectiu d'augmentar la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes de la població.	
Que oferim?	
Programes/serveis per el benestar i la salut de la ciutadania i dels animals	
Serveis que prestem	
<ul style="list-style-type: none"> • Programes de promoció de la salut • Programes de Protecció i Benestar animal • Programes de protecció de la salut, salubritat ambiental i zoonosi • Programes d'higiene alimentària • Programes de consum 	
Detall dels serveis	
<ul style="list-style-type: none"> • Promoció de la salut Promoure estils de vida saludables dins la comunitat sent l'educació sanitària i el treball interdisciplinari i participatiu les principals estratègies • Protecció i Benestar Animal Promoure activitats i accions perquè els animals de Sant Joan Despí aconseguixin una qualitat de vida òptima i secundàriament tots els ciutadans. • Protecció de la salut, salubritat ambiental i zoonosi Evitar problemes d'insalubritat sent la principal eina la vigilància i control de riscos potencials. Sanejament ambiental, control piscines, qualitat d'aigües, prevenció legionel·losi, control dels rosegadors, vectors i animals domèstics i peridomèstics • Higiene alimentària Vigilància i control de l'estat higiènic dels aliments, dels establiments alimentaris minoristes i dels menjadors col·lectius socials, sent les principals estratègies l'educació sanitària dels manipuladors, l'anàlisi dels aliments i la inspecció i vigilància dels establiments alimentaris • Consum Protecció dels drets del consumidor sent la informació i l'orientació la principal eina. Educar la població en el consum responsable. 	
Com accedir-hi?	
Presencialment:	Av. Barcelona, 41
Telefònicament:	93 477 00 51
Web municipal:	www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal:	Sant Joan Despí – Seu-e
Correu electrònic:	cristinarr@sjdespi.net
Qui pot accedir?	
Tota la ciutadania pel fet de residir a Sant Joan Despí	
Persona responsable	
Responsable polític: Eugènia Sánchez Flores	
Responsable tècnic: Cristina Romeu Ruiz	
Horaris i adreça	
Adreça: Av. Barcelona, 41	
Horaris: De dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores	

Carta de serveis de Sanitat i Consum C-7 / 2018

Drets i deures dels usuaris i usuàries

- Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
- Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.
- Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions davant de l'ajuntament.
- Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.
- Dret a obtenir còpia segellada de les sol·licituds que es presentin i justificants dels pagaments que hagi d'efectuar.
- Dret a no haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o documents que hagin de ser emesos pels nostres serveis municipals.
- Dret a que els animals de Sant Joan Despí tinguin espais accessibles, nets i segurs.
- Dret a gaudir d'una bona qualitat de vida tant per la ciutadania com per els animals.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis que s'ofereixen, ja sigui presencialment o a través del web municipal.
- Dret a gaudir de tots els serveis/activitats que s'ofereixen a la ciutadania.
- Dret al consum segur, higiènic i saludable d'aliments i begudes que s'ofereixen als establiments alimentaris minoristes.
- Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
- Deure de fer un ús responsable de la via pública, parcs, jardins, mobiliari.
- Deure de mantenir l'espai públic lliure d'excrements d'animals i brutícia en general.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i

Carta de serveis de Sanitat i Consum C-7 / 2018

<p>humans que s'ofereix a la ciutadania.</p> <ul style="list-style-type: none">• Dret a la salut pública municipal.
Normativa reguladora
<ul style="list-style-type: none">• Promoció de la salut, activitats classificades i activitats intersectorial: <p>Llei 15/1990 de 9 de juliol d'ordenació sanitària de Catalunya.</p> <p>Llei 3/1998 de 27 de febrer d'intervenció integral de l'administració ambiental.</p> <p>Decret 136/1999 de 18 de maig, reglament de desplegament de la Llei 3/1998</p> <p>Llei 22/2003 de 4 de juliol de protecció dels animals</p> <p>Decret legislatiu 2/2008 de 15 d'abril pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals.</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestió de riscos en l'àmbit de la protecció de la salut: <p>Real Decreto 140/2003 de 7 de febrer, establiments de criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum Humà.</p> <p>Llei 7/2003 de 25 d'abril de protecció de la salut.</p> <p>Reial Decret 865/2003, i el Decret 352/2004, pel qual s'estableixen les condicions higienico-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi.</p>
Compromisos de qualitat
<ul style="list-style-type: none">• Garantir un tracte amable i confidencial.• Oferir el servei de forma ràpida, entenedora i concisa.• Mantenir un temps d'espera adequat en oferir un servei.• Adequar-se a l'horari de la ciutadania en oferir un servei.
Taxes i/o preus públics (segons ordenances fiscals en vigor)
<p>Els serveis de Sanitat i Consum són gratuïts, excepte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Taxa d'inspecció presencial amb informe tècnic: 33,50 €• Taxa única cens animals de companyia: 38 € (es fa efectiva només en el moment de la inscripció de l'animal)
Indicadors de gestió i avaluació
<ul style="list-style-type: none">• Xerrades i tallers impartits i núm. de persones assistents.• Visites de control minoristes realitzades i resultats obtinguts.• Inspeccions per denúncies realitzades.• Cens d'animals domèstics.• Núm. de gats/es esterilitzats.• Núm. gossos abandonats.• Controls de plagues programats i per denúncia. <p>A la web municipal de Govern Obert, en l'apartat de participació estan penjades les memòries de Sanitat i Consum de 2017 amb totes les activitats i serveis realitzats.</p>

Carta de serveis de Sanitat i Consum C-7 / 2018

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al que es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Presencialment: ASP Avinguda de Barcelona, número 41
Telefònicament: 93 477 00 51
Web municipal: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](mailto:Seu-e@sjdespi.cat)

Data de la darrera revisió: Febrer de 2018

Data de l'informe de retiment de comptes dels indicadors: Febrer de 2018

Data de rendiment de comptes dels indicadors: Febrer 2019