

Descripció

El Servei de Salut Pública s'encarrega de gestionar i portar a terme les actuacions necessàries per millorar, promoure i protegir la salut de la població.

El servei es divideix en dos blocs:

- **Protecció de la salut:** que s'encarrega de les actuacions de vigilància i control dins de l'àmbit de la seguretat alimentària, la sanitat ambiental i els establiments de tatuatges i pírcings.
- **Promoció de la salut:** tallers per a la comunicat educativa i la població en general per fomentar hàbits saludables.



Destinataris *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

Protecció de la salut:






- » Vigilància i control de les aigües de consum públic.
- » Vigilància i control dels establiments alimentaris detallistes.
- » Assessorament als establiments en matèria de seguretat alimentària.
- » Control de plagues a la via pública i edificis municipals.
- » Control de legionel·la en edificis i instal·lacions amb risc de proliferació.
- » Control sanitari de les piscines d'ús públic.
- » Control i autorització sanitària d'establiments de tatuatges i pírcings.
- » Salubritat en habitatges i solars privats.
- » Elaboració del cens d'animals de companyia inscrits en el Registre Municipal.
- » Tramitació de llicències de gossos potencialment perillosos.
- » Servei de recollida de gossos i gats perduts o abandonats a la via pública.
- » Gestió de la colònia de gats del carrer.

Promoció de la salut:

- » Tallers per a les escoles de primària i secundària per promoure el benestar emocional, hàbits saludables i l'autoprotecció.
- » Accions d'educació per promoure la salut adreçades a la ciutadania, amb especial atenció a la gent gran.

Cost per a l'usuari *Ordenances municipals núm. 10, 26 i 27.*

Canals de prestació i sol·licitud del servei

	Presencial	Av. de la Llibertat, núm. 2
	Telefònic	93 572 11 70
	Correu electrònic	salut.publica@montornes.cat promosalut@montornes.cat
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció habitual: de dilluns a divendres, de 9.30 a 14.30 h.

Equip tècnic	Tècnica de Salut Pública Tècnic especialista de gestió
Departament responsable	Salut Pública
Àrea responsable	Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de Salut Pública.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Respondre les consultes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 20 dies hàbils.

Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions a instal·lacions de baix risc de legionel·la del registre municipal.

Realitzar un mínim de 14 tallers anuals als centres educatius del municipi per promoure el benestar emocional, hàbits saludables, l'autoprotecció i els primers auxilis.

Realitzar anualment un mínim del 10% d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i als d'hostaleria.

Realitzar les visites per al control de plagues per queixes veïnals a la via pública en un màxim de 5 dies hàbils.

Realitzar un mínim de 5 actuacions anuals per a la ciutadania per a promoure estils i hàbits de vida saludable.

Indicadors

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Nombre d'inspeccions sanitàries de baix risc realitzades respecte al total de registrades.

Nombre de tallers realitzats.

Nombre d'inspeccions sanitàries als establiments alimentaris minoristes i d'hostaleria.

Temps mig de resposta per fer la visita de les queixes arribades.

Nombre d'activitats realitzades.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Salut Pública de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022