

**CARTA DE SERVEIS**  
**SALUT PÚBLICA**  
**I SEGURETAT**  
**ALIMENTÀRIA**

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	5
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	10
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	11
<b>6. Canals de participació</b> .....	12
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	12
<b>8. Normativa</b> .....	12
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	13
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	14



## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Salut Pública i Atenció als Consumidors
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
<b>Equip responsable</b>	Carme Palma Moreno, cap de Servei de Salut Pública i Atenció als consumidors  Nicolasa Villena, directora de Drets socials, Gent Gran, Salut i Consum
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial de 9 a 13 h Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins al 10 de setembre)
<b>Telèfon</b>	Tel. 934 624 000 (extensió 3054)
<b>Adreça electrònica</b>	salutpublica@gramenet.cat
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/</a>

## 2. Missió i valors

La missió és contribuir a la millora de la salut i el benestar en col·laboració amb altres administracions públiques, mantenir i millorar l'educació per a la salut de la població en general i en especial d'infants i joves, i garantir la seguretat, salubritat i innocuïtat dels aliments que comercialitzen els establiments minoristes de la ciutat.

Els valors del servei són l'equitat, l'objectivitat, la fiabilitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg, la proactivitat i la participació.

## 3. Serveis

### 3.1 Promoció de la salut

#### 3.1.1 Educació per a la salut

Consisteix en l'oferta a l'ensenyament primari i secundari d'activitats educatives i materials didàctics al voltant de l'afectivitat, la sexualitat, l'alimentació saludable, la salut mental, les drogues, l'assetjament i l'ús de les tecnologies de la comunicació i l'entreteniment.

Es dissenyen activitats pròpies i es cobreix les demandes de centres d'educació no formal, famílies i altres equipaments i de programes i xarxes de salut comunitària.

Destinatari/àries:	Centres d'educació primària i secundària Associacions de famílies Centres d'educació no formals Equipaments i programes comunitaris
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/</a> Directament a <a href="mailto:promociosalut@gramenet.cat">promociosalut@gramenet.cat</a>

### 3.1.2 Pla Municipal de Drogues

Aprovació quadriennal del nou Pla Municipal de Drogodependències i avaluació de l'anterior. El Pla conté les accions de prevenció de problemes associats a les drogues, de normalització social i inserció de persones drogodependents i de suport i assessorament a famílies i a agents socials.

Les accions es duen a terme en els centres de secundària, en medi obert, en espais de referència de joves i en programes específics de treball amb persones drogodependents.

Destinatari/àries	Centres d'educació secundària Famílies Joves d'espais no formals Persones drogodependents
Com sol·licitar el servei	Programa d'activitats educatives complementàries al currículum <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatius/programa-dactivitats-educatives-complementaries/</a> Directament a <a href="mailto:pladrogues@gramenet.cat">pladrogues@gramenet.cat</a>

### 3.1.3 Sexualitat sana i prevenció d'infeccions de transmissió sexual

Cada any es duu a terme una campanya comunitària adreçada a tota la comunitat amb especial atenció a adolescents i joves, de sensibilització i prevenció del VIH i altres infeccions de transmissió sexual.

S'editen materials, es reparteix material informatiu i profilàctic, es fan actuacions preventives en format taller i teatre, i es munten espais informatius.

Destinatari/àries	Centres d'educació secundària Centres d'educació no formal
-------------------	---

## Equipaments i serveis de la comunitat

Com sol·licitar el servei

Programa d'activitats educatives complementàries al currículum <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/educacio/projectes-educatiu/programa-dactivitats-educatives-complementaries/>  
Directament a [promociosalut@gramenet.cat](mailto:promociosalut@gramenet.cat)

### 3.1.4 Salut comunitària i treball en xarxa

Es lidera i es dona suport a processos de salut comunitària i xarxes en pro de la salut com la Taula Salut mental i addiccions.

Es potencia la implicació i sensibilització comunitària amb la participació de serveis, programes i organitzacions no lucratives, i es dona suport a associacions no professionals per potenciar el seu treball, se les assessora tècnicament i es facilita les seves iniciatives.

Destinatari/àries

Serveis d'atenció i entitats, persones afectades i famílies

Com sol·licitar el servei

[promociosalut@gramenet.ca](mailto:promociosalut@gramenet.ca)

### 3.1.5 Malalties de declaració obligatòria

Es gestionen les deteccions de malalties que tenen un alt impacte en la salut o són especialment preocupants per la seva potencial transmissió, i han estat classificades com de declaració obligatòria.

A més s'informa i assessora als centres educatius sobre aquestes malalties i potencials brots epidèmics, en coordinació amb la Unitat de vigilància epidemiològica del Departament de salut de la Generalitat de Catalunya.

Destinatari/àries

Centres educatius

Com sol·licitar el servei

[salutpublica@gramenet.cat](mailto:salutpublica@gramenet.cat)

### 3.1.6 Monitoratge sistemàtic de malalties i determinants de salut

S'actualitza l'informe de salut de la població amb indicadors sobre problemes de salut i determinants socials en col·laboració amb Diputació de Barcelona.

Es fan estudis específics relacionats amb la salut per poder dissenyar les intervencions en funció de la realitat i de les necessitats detectades.

Destinatari/àries

Professionals socio-sanitaris  
Agents socials  
Estudiants

Com accedir

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/areas-municipales/salud-publica/informes-i-estudis-de-salut/>

## 3.2 Protecció de la salut

### 3.2.1 Vigilància i control dels establiments alimentaris

Consisteix en la revisió acurada i seguiment de la seguretat alimentària dels establiments. Les inspeccions es programen en funció del risc de l'activitat alimentària de cada establiment.

Es dona resposta a les denúncies rebudes al Servei i es gestionen alertes alimentàries en col·laboració amb l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

Destinataris/àries	Establiments alimentaris de la ciutat
Com sol·licitar el servei	Actuació d'ofici Sol·licitud de la revisió d'un establiment <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/queixes-i-suggeriments/</a>

### 3.2.2 Cens Municipal Sanitari i valoració del risc per a la salut dels establiments alimentaris

Se censen i es valoren els establiments alimentaris de la ciutat per elaborar el mapa de risc alimentari, seguint el protocol de valoració del risc de la Diputació de Barcelona.

Aquesta valoració del risc es quantifica en funció del tipus de manipulació, establiment i activitat alimentària i les estructures.

Destinataris/àries	Establiments alimentaris minoristes
Com sol·licitar el servei	Actuació d'ofici Consulta del mapa de risc: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/materials-realitzats/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/materials-realitzats/</a>

### 3.2.3 Presa i anàlisi de mostres alimentàries

Es porten a terme les campanyes de presa de mostres per complementar la inspecció sanitària i fer anàlisis específics en profunditat.

Els resultats serveixen per millorar el servei que presten els establiments, s'informa als titulars, es prenen mesures correctores si s'escau i es dissenyen materials informatius.

Destinataris/àries	Establiments alimentaris minoristes
Com sol·licitar el servei	Actuació d'ofici en funció de campanyes Consulta del resultat de les campanyes:



<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/campanyes-de-control/>

### 3.2.4 Auditoria, assessorament i formació en seguretat alimentària

S'ofereix un espai d'assessorament individualitzat als titulars dels establiments, paradistes o entitats pel compliment de la normativa en relació amb la seguretat alimentària en el marc del seu establiment o en la celebració de festes culinàries al carrer.

Es dissenyen espais de formació en seguretat alimentària a entitats i titulars d'establiments per sectors comercials per pròpia iniciativa o en funció de la demanda d'un col·lectiu.

Destinatari/àries:	Persones físiques i jurídiques que volen obrir un establiment. Titulars d'establiments alimentaris Entitats que organitzen activitats culinàries al carrer
Com sol·licitar el servei	Mitjançant el formulari: <a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/assessorament-i-suport-tecnic/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/salut-publica/seguretat-alimentaria/assessorament-i-suport-tecnic/</a> Directament a <a href="mailto:protecciosalut@gramenet.cat">protecciosalut@gramenet.cat</a>

### 3.2.5 Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació

Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per donar si s'escau a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. L'autorització sanitària està subjecte a una taxa que es pot consultar al web municipal.

Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els establiments amb alguna d'aquestes activitats de la ciutat.

Destinatari/àries	Establiments de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació
Com sol·licitar el servei	Presencialment a l'Oficina d'informació i atenció ciutadana Mitjançant la seu electrònica: <a href="https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&amp;lang=CAT&amp;h=1">https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&amp;lang=CAT&amp;h=1</a>

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
<b>Salut pública</b>	
1	<p><b>Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a joves en situacions de vulnerabilitat, segons les necessitats detectades per l'equip educatiu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
2	<p><b>Donar resposta a totes les demandes d'activitats de promoció de la salut per a centres de secundària en els següents àmbits: afectivitat, sexualitat, alimentació, salut mental, pantalles, drogues i assetjament.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
3	<p><b>Gestionar com a mínim el 90% de les demandes d'activitats en un termini màxim de 15 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
4	<p><b>Donar suport a totes les activitats de prevenció del VIH i sida sol·licitades pels centres d'educació secundària, en el marc d'una campanya anual de sensibilització i prevenció.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
5	<p><b>Disposar d'un Pla Municipal sobre Drogues que emmarqui totes les accions preventives i de normalització social de persones drogodependents, amb una avaluació quadriennal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
6	<p><b>Atendre com a mínim el 90% de les demandes de professionals, familiars i joves que es trobin en medi obert o en assessoria, en un període màxim de 10 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
7	<p><b>Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura i canvis de titular.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
8	<p><b>Inspeccionar com a mínim el 50% dels establiments de nova obertura classificats.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
9	<p><b>Mantenir el cens municipal d'establiments alimentaris actualitzat, amb un mínim del 80% dels establiments de nova obertura censats.</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
10	<p><b>Inspeccionar el 90% dels establiments denunciats, en menys de 48 hores (dies feiners).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
11	<p><b>Fer el seguiment i control com a mínim del 50% dels establiments de més risc, segons determina el protocol de risc de la Diputació de Barcelona.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
12	<p><b>Inspeccionar el 100% dels centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació, per fer el seguiment.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>
13	<p><b>Gestionar el 100% de les autoritzacions sanitàries sol·licitades, per a la posada en marxa de centres de pírcing, tatuatge i/o micropigmentació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línies de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016</li> </ul>

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran 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 de l'error.
- S'oferiran alternatives, si és 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 de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials

El Servei impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com a ara la Taula de Salut comunitària o la Taula de Salut mental i addiccions o altres plataformes comunitàries.

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

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

- La *Bústia 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-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre (estatal), General de Salut Pública.
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre (catalana), de Salut Pública.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària a Catalunya (DOGC núm. 1324, del 30/07/1990) . [pdf, 1,64 Mb].
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011).
- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983).

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Promoció de la salut

#### 9.1. Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda d'activitats educatives i de promoció de la salut.
- Valorar l'actuació d'educació i promoció per a la salut municipal.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

#### 9.2. Responsabilitats

- Demanar les activitat segons els protocols establerts.
- Complir amb els compromisos que han arribat amb el Servei (estar present mentre es fan les activitats, fer la convocatòria, emplenar el qüestionari d'avaluació i altres).

### Protecció de la salut

#### 9.3 Drets

- Rebre una còpia de l'acta oficial amb les deficiències detectades en les inspeccions.
- Dret a tenir informació sobre quins aspectes de la normativa presenten disconformitats.
- Presentar al·legacions per escrit sobre aquells aspectes inspeccionats que no estan d'acord i/o no queden ben reflectits en l'acta d'inspecció.
- Demanar informació sobre la situació en què es troba el seu expedient, o bé per escrit o bé presencialment.
- Presentar al·legacions que suposen circumstàncies atenuants en el transcurs de l'expedient.
- Obtenir un certificat d'assistència a les formacions.

- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

#### **9.4. Responsabilitats**

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i al personal d'inspecció per fer la vigilància i control de l'establiment.
- Conèixer la normativa sanitària aplicable al vostre establiment.
- Assegurar les condicions higièniques sanitàries obligatòries del vostre establiment.
- Corregir les deficiències detectades a les inspeccions.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats higièniques sanitàries (en els establiments alimentaris, menjadors col·lectius, parades de mercats, transport urbà de mercaderies...) que poden causar un problema de salut a la resta de la ciutadania.
- De manera presencial a l' Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

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

#### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

#### **10.2 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 serveis.

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 la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

#### **10.3 Retiment de comptes**

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Salut pública i Atenció als consumidors serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

<b>Aprovació</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprovació inicial</b>	<b>Aprovació definitiva</b>
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 02/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

<b>Retiment de comptes</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**