CARTA DE SERVEIS
SERVEI DE SALUT PÚBLICA

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

El Servei de Salut Pública és el responsable de protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia mitjançant el foment d'hàbits de vida saludables en general i en especial dels col·lectius més vulnerables.

Ajuntament de Rubí

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

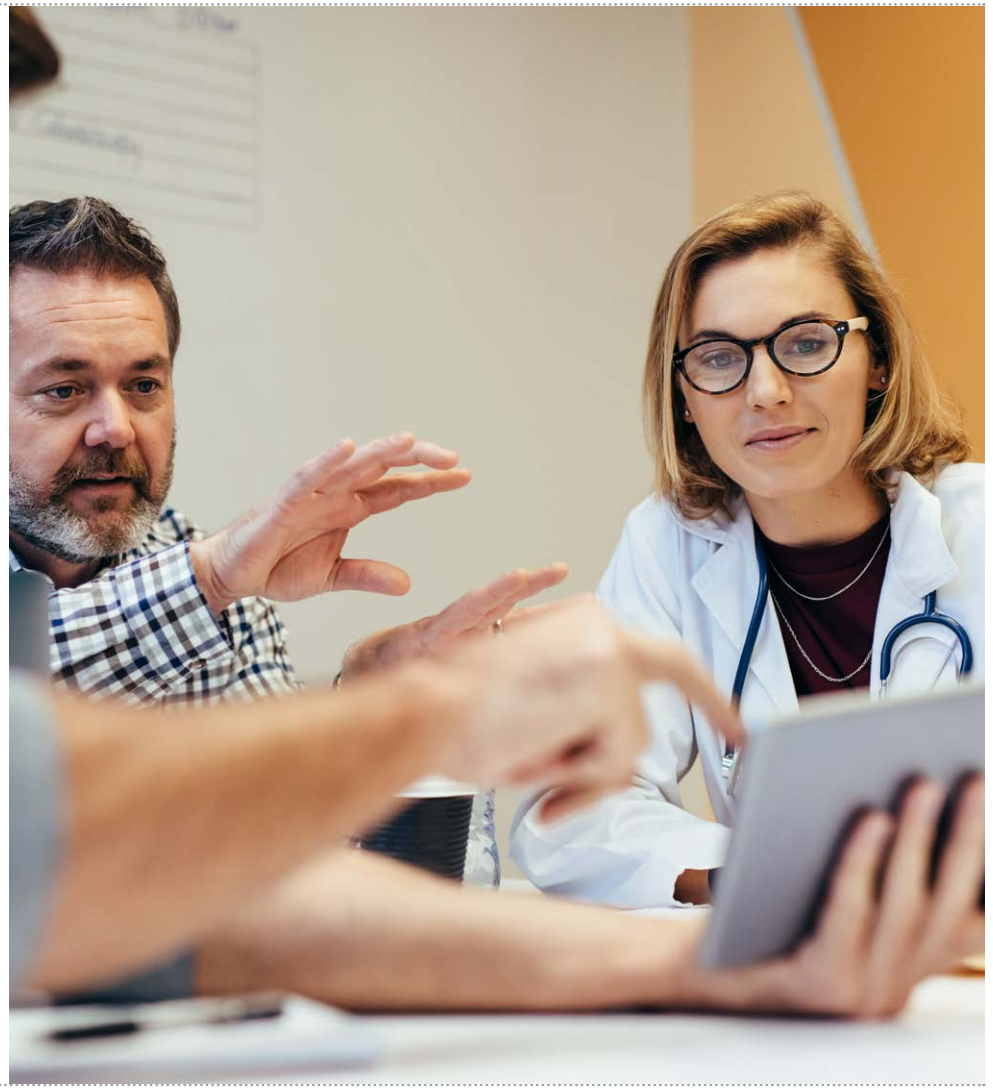
Àrea de Drets Socials
> Servei de Salut Pública

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	**Salut Pública**
Adreça	c. General Prim, 33-35, 2a planta
Horari	Horari presencial: 9 - 14 h Horari virtual: 24 h (365 dies)
Telèfon	Telèfon: 93 588 70 77 Fax: 93 588 43 42
Web/adreça electrònica	https://www.rubi.cat/ca/temes/salut salut.publica@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Drets Socials

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei de Salut Pública té com a objectiu contribuir a millorar la salut de la ciutadania dintre de les competències sanitàries municipals, en relació a la protecció de factors de risc presents en el medi i la promoció d'hàbits de vida saludables en col·laboració amb altres administracions responsables.



UNITAT DIRECTIVA | CANALS | OBJECTIUS | SERVEIS | NORMATIVA
TAXES I PREUS | PARTICIPACIÓ | QUALITAT | ACTUALITZACIÓ

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Vigilància i control sanitari dels establiments alimentaris	Exercir la vigilància i control necessari per a que l'estat higiènic sanitari d'aquests establiments s'adapti a la normativa, requerint l'adopció de les mesures correctores oportunes i promovent la implantació d'autocontrols. La inspecció de comprovació del compliment de mesures correctores ordenades prèviament, pot estar subjecte a la taxa de l'ordenança fiscal núm. 33 **Destinataris/es:** Titulars i gestors dels establiments alimentaris
2. Inscripció en el registre municipal d'establiments minoristes d'alimentació	Els titulars dels establiments minoristes d'alimentació del municipi han de comunicar a l'Ajuntament la seva intenció de realitzar una activitat mitjançant la presentació de la Declaració responsable d'inici d'activitat d'establiments alimentaris. Aquest document permet incloure l'establiment dins el cens d'establiments alimentaris del municipi, i atorgar-li el corresponent número de registre **Destinataris/es:** Titulars i gestors dels establiments alimentaris **Contacte:** OAC (https://seu.rubi.cat/)
3. Vigilància i control sanitari dels establiments on es realitzen tatuatges, pírcings i micropigmentació	Exercir la vigilància i control necessari per a que l'estat higiènic sanitari d'aquests establiments s'adapti a la normativa, requerint l'adopció de les mesures correctores oportunes i promovent la implantació d'autocontrols. La inspecció de comprovació del compliment de mesures correctores ordenades prèviament, pot estar subjecte a la taxa de l'ordenança fiscal núm. 33 **Destinataris/es:** Titulars i gestors dels establiments
4. Autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació	Es porta a terme la revisió documental, la inspecció i comprovació de requeriments per a l'autorització sanitària d'aquesta activitat. Igualment, s'estableix una inspecció anual de tots els centres de la ciutat. L'autorització sanitària està subjecte a la taxa de l'ordenança fiscal núm. 37 **Destinataris/es:** Titulars i gestors dels establiments **Contacte:** OAC (https://seu.rubi.cat/)

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

5. Vigilància i control sanitari de les piscines d'ús públic	Exercir la vigilància i control necessari per a que l'estat higiènic sanitari d'aquestes instal·lacions s'adapti a la normativa, requerint l'adopció de les mesures correctores oportunes i promovent la implantació d'autocontrols. La inspecció de comprovació del compliment de mesures correctores ordenades prèviament, pot estar subjecte a la taxa de l'ordenança fiscal núm. 33 **Destinataris/es:** Titulars i gestors d'instal·lacions amb piscines d'ús públic
6. Vigilància i control sanitari de les instal·lacions de baix risc de legionel·losis	Exercir la vigilància i control necessari per a que l'estat higiènic sanitari d'aquestes instal·lacions s'adapti a la normativa, requerint l'adopció de les mesures correctores oportunes i promovent la implantació d'autocontrols. La inspecció de comprovació del compliment de mesures correctores ordenades prèviament, pot estar subjecte a la taxa de l'ordenança fiscal núm 33 **Destinataris/es:** Titulars i gestors d' instal·lacions de baix risc de legionel·losis
7. Control de les plagues urbanes	El control de les plagues urbanes (artròpodes i rosegadors) està dirigit a mantenir la via pública i edificis municipals d'ús públic sanejats d'artròpodes i rosegadors, per tal de prevenir la transmissió de malalties zoonosis i garantir la salubritat dels llocs i edificis públics **Destinataris/es:** Tota la ciutadania
8. Gestió de denúncies de protecció de la salut	Atendre i gestionar les denúncies pels següents motius: • Denúncies per situacions d'insalubritat en espais públics i privats • Denúncies d'establiments alimentaris. • Denúncies d'establiments on es realitzen tatuatges, pírcings i micropigmentació • Denúncies de piscines d'ús públic • Denúncies per la presència de plagues (artròpodes i rosegadors), en espais públics i privats **Destinataris/es:** Tota la ciutadania **Contacte:** OAC (https://seu.rubi.cat/)

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

9. Assessorament en protecció de la salut

Servei de consulta, orientació i informació dels següents assumptes:

- En les condicions tecnicosanitàries i plans d'autocontrol, dels establiments alimentaris, establiments on es realitzen tatuatges, pírcings i micropigmentació, instal·lacions amb piscines d'ús públic, i de les instal·lacions de baix risc de legionel·losis
- En la formació en seguretat alimentària
- En l'adopció de les mesures correctores detectades en una inspecció
- En la tramitació de l'autorització sanitària de l'activitat de pírcing, tatuatge o micropigmentació
- En la tramitació de la inscripció en el registre municipal d'establiments minoristes d'alimentació
- En el control de plagues (artròpodes i rosegadors)

Destinataris/es: Titulars i gestors dels establiments, i tota la ciutadania

10. Educació per la salut

Facilitar activitats d'educació per la salut a tota la comunitat de Rubí per tal de contribuir a millorar la salut i prevenir malalties associades a hàbits de vida poc saludables

Destinataris/es: Tota la ciutadania, entitats ciutadanes i centres educatius del municipi.

El Servei de Salut Pública contracta tallers i xerrades a diferents empreses per realitzar promoció de la salut als següents àmbits: sexualitat, prevenció de les addiccions, alimentació saludable, educació postural, primers auxilis i comunicació.

La sol·licitud d'aquestes activitats als centres educatius s'ha de realitzar mitjançant la Guia d'activitats del Servei d'Educació

Sol·licitud d'informació

Correu electrònic: salut.publica@ajrubi.cat

Telèfon: 93 588 70 77

Requisits: ser centre educatiu del municipi, sol·licitar les activitats oferides a la Guia d'Activitats d'Educació i fer la sol·licitud mitjançant la mateixa guia

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

11. Col·laboració amb les entitats adherides al Servei de Salut Pública	Tramitar les peticions de cessions d'espais municipals, infraestructures i d'ocupació de via pública per les entitats Tramitar les sol·licituds d'ajuts per entitats inscrites al REC (Registre d'Entitats Ciutadanes) per què realitzin activitat de promoció de salut i de protecció i cura dels animals

6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa reguladora

- Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris (DOGC núm. 347, del 22/07/1983)
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya
- Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic, i les seves modificacions
- Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats
- Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 28 de gener de 2002, pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària
- 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 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions
- Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de l'aigua de consum humà
- Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi
- Reglament (CE) núm. 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris

- Reglament (CE) núm. 853/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen les normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal
- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi
- Reial Decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions d'aplicació de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i comercialització dels productes alimentaris
- Decret 90/2008, de 22 d'abril, pel qual es regulen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing, així com els requisits higienicosanitaris que han de complir els establiments on es realitzen aquestes pràctiques, i les seves modificacions
- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de Salut Pública (autonòmica)
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats
- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició (BOE núm. 160, del 06/07/2011)
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre, General de Salut Pública (estatal)
- Reial Decret 742/2013, de 27 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de les piscines,i les seves modificacions
- Ordenança fiscal núm. 33: Taxa per la prestació dels serveis de control i inspecció sanitaris en matèries de salut pública
- Ordenança fiscal núm. 37: Taxa per a la prestació dels serveis d'autorització sanitària municipal per a establiments on es realitzen pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing
- Ordenances fiscals que regulen la cessió d'espais de l'Ajuntament de Rubí
- Bases de sol·licitud i atorgament de subvencions per entitats i associacions ciutadanes

c) Drets i deures dels usuaris/es

Drets

- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, i els titulars de propietats privades, tenen dret a conèixer les deficiències higièniques i/o tecnicosanitàries que han sigut detectades durant la visita d'inspecció a l'establiment, instal·lació o propietat privada
- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, i els titulars de propietats privades, tenen dret a conèixer la situació en què es troba el seu expedient administratiu, i rebre l'oportú assessorament
- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, i els titulars de propietats privades, tenen dret a presentar queixes o reclamacions
- Els ciutadans/es tenen dret a presentar denúncies d'assumptes de salut pública, i rebre la informació oportuna sobre les gestions que s'estan efectuant
- Els ciutadans/es tenen dret a rebre assessorament d'assumptes de salut pública
- Els ciutadans/es tenen dret a fer queixes o reclamacions
- Tot ciutadà/na té dret a rebre informació sobre com millorar la seva salut i com prevenir malalties
- Totes les escoles que demanin una activitat d'educació per la salut tenen dret a rebre resposta a la seva sol·licitud
- Els centres educatius tenen dret a rebre tota la informació que considerin oportuna i necessària respecte a l'activitat o activitats que sigui del seu interès
- Totes les persones que rebin una acció formativa en educació per la salut tenen dret a valorar-la i avaluar-la
- Tots els centres educatius que hagin sol·licitat una acció formativa en educació per la salut tenen dret a valorar-la i avaluar-la
- Tota entitat que treballi per millorar i promoure la salut de la ciutadania de Rubí té dret a rebre col·laboració i/o informació del Servei de Salut Pública
- Totes les persones usuàries del Servei de Salut Pública tenen dret a fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) o mitjançant la web municipal: Avisos, queixes i suggeriments

c) Drets i deures dels usuaris/es

Deures

- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, tenen el deure de facilitar l'entrada als inspectors de salut pública per fer la visita d'inspecció
- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, tenen el deure de conèixer la normativa sanitària aplicable a l'activitat que desenvolupa
- Els titulars i gestors/es d'establiments i d'instal·lacions, tenen el deure d'assegurar les millors condicions higièniques i tecnicosanitàries obligatòries a l'activitat que desenvolupa
- Demanar les activitats mitjançant la Guia d'activitats del Servei d'Educació de l'Ajuntament de Rubí
- Complir amb els compromisos acordats amb el Servei de Salut Pública i/o l'empresa subcontratada per realitzar l'activitat
- Les entitats tenen el deure d'estar inscrites al Registre d'Entitats Ciutadanes
- Les entitats tenen el deure de fer les sol·licituds de col·laboració i/o informació via instància o sol·licitud

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- Ordenança fiscal núm. 33: Taxa per la prestació dels serveis de control i inspecció sanitaris en matèries de Salut Pública
- Ordenança fiscal núm. 37: Taxa per a la prestació dels serveis d'autorització sanitària municipal per a establiments on es realitzen pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing
- Ordenances fiscals que regulen la cessió d'espais de l'Ajuntament de Rubí

8. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ, COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

El Servei de Salut Pública impulsa espais de participació de la ciutadania organitzada en temes de salut com ara el Consell Municipal de Salut, des del qual es promou la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis

b) Sistema de queixes i suggeriments

- Bústia d'avisos, queixes i suggeriments, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

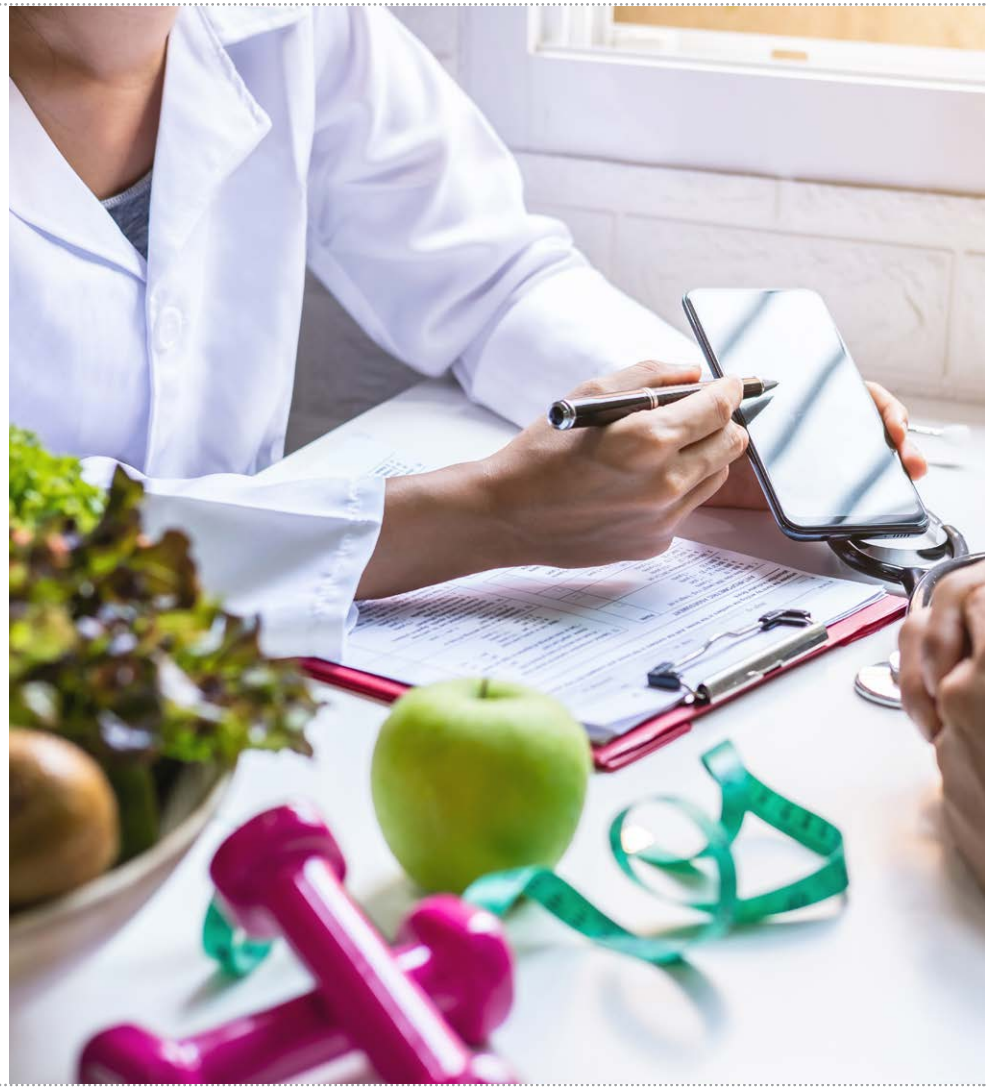
9. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Gestionar els tràmits i gestions del programa de protecció de la salut en un termini màxim d'un mes	Temps de resposta	Abans de 30 dies. Excepte l'autorització sanitària de funcionament dels establiments de tatuatges i pírcings, que serà de 3 mesos
2. Assessorar amb rapidesa a la ciutadania en temes urgents de Salut Pública	Temps de resposta des de la recepció de la demanda	3 dies
3. Realitzar primera inspecció derivada d'una denúncia al servei	Temps de resposta des de la recepció de la denúncia	30 dies

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:
En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida al servei responsable de la Carta de serveis. Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el Servei de Salut Pública enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

El servei responsable d'aquesta carta és:
Servei de Salut Pública
Adreça: c. General Prim, 33-35, 2a pl. - Codi postal i localitat: 08191 - Rubí
Adreça electrònica: salut.publica@ajrubi.cat
Web: www.rubi.cat

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: cada 4 anys o sempre que 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
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.
Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi