



**Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat**

# **MEMÒRIA 2015**

---

## **SALUT PÚBLICA I CONSUM**



**Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat**



## INDEX

1. Presentació	4
2. Estructura, organització i mitjans	5
2.1 Competències i funcions .....	5
3. Activitats realitzades	7
3.1 Animals de companyia.....	7
3.1.1 Descripció.....	7
3.1.2 Resultats .....	8
3.1.3 Costos.....	9
3.2 Promoció de la salut .....	10
3.2.1 Descripció.....	10
3.2.2 Resultats .....	10
3.2.3 Costos.....	12
3.3 Sanitat ambiental.....	13
3.3.1 Descripció.....	13
3.3.2 Resultats .....	13
3.3.3 Costos.....	16
3.4 Seguretat alimentària.....	17
3.4.1 Descripció.....	17
3.4.2 Resultats .....	17
3.4.3 Costos.....	18
3.5 Consum .....	19
3.5.1 Descripció.....	19
3.5.2 Resultats .....	20
3.5.3 Costos.....	22
6. Pressupost	23



## 1. Presentació

---

El departament de Salut pública i consum es divideix en dos grans eixos:

### **Salut pública**

Eix regulat segons les competències mínimes assignades en funció de la Llei 18/2009, de salut pública, i que defineix els que han de ser els quatre nivells bàsics d'intervenció de la salut pública: la vigilància, la prevenció de la malaltia, la promoció i la protecció de la salut.

### **Consum**

Té com a finalitat proporcionar als ciutadans la informació, l'educació i el suport en matèria de consum, i al mateix temps desenvolupar funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum en els quals l'Ajuntament té competència.



## 2. Estructura, organització i mitjans

---

### 2.1 Competències i funcions

Les competències assignades al departament de Salut pública, regulades mitjançant la Llei 18/2009, de salut pública són el conjunt de serveis mínims que es detallen a continuació:

- Educació sanitària en l'àmbit de les competències locals.
- Gestió del risc per a la salut derivat de la contaminació del medi.
- Gestió del risc per a la salut per que fa a les aigües de consum públic.
- Gestió del risc per a la salut als equipaments públics i als llocs habitats, incloses les piscines.
- Gestió del risc per a la salut en les activitats de tatuatge, micropigmentació i pírcing.
- Gestió dels risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista del servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors.
- La gestió del risc per a la salut derivat dels animals domèstics, dels animals de companyia, dels animals salvatges i de les plagues.

Les competències assignades al departament de consum, regulades mitjançant la Llei 22/2010, del Codi de consum de Catalunya són les que es detallen a continuació:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses.
- Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment desprotegits.

El departament de Salut pública desenvolupa les funcions de gestió dels animals abandonats, perduts i colònies controlades de felins segons allò que regula el DECRET LEGISLATIU 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals, tot i que no és una competència de la Regidoria de Salut pública.



Aquests són els articles del Decret 2/2008, de protecció dels animals on es detallen les funcions que han de desenvolupar els ajuntaments:

### ***Animals de companyia: Gossos***

#### Article 16. Recollida d'animals

16.1 Correspon als ajuntaments de recollir i controlar els animals abandonats, perduts o ensalvatgits i de controlar els animals salvatges urbans.

16.3 Els ajuntaments han de disposar de centres de recollida d'animals abandonats o perduts adequades i amb prou capacitat per al municipi, o convenir la realització d'aquest servei amb ens locals supramunicipals o amb altres municipis.

16.6 Els ajuntaments o els ens locals supramunicipals, per si mateixos o mitjançant associacions de protecció i defensa dels animals col·laboradores del departament competent en matèria de medi ambient, d'acord amb el que preveu l'article 20, han de confiscar els animals de companyia si hi ha indicis que se'ls maltracta o tortura, si presenten símptomes d'agressions físiques, desnutrició o atenció veterinària deficient o si romanen en instal·lacions indegudes.

#### Article 17. Recuperació d'animals

17.1 L'ajuntament o, si escau, l'ens local supramunicipal corresponent s'han de fer càrrec dels animals abandonats o perduts fins que siguin recuperats, cedits o, si escau, sacrificats segons el que estableix l'article 11.2.

17.3 Si l'animal porta identificació, l'ajuntament o, si escau, l'ens supramunicipal corresponent ha de notificar a la persona propietària o posseïdora que té un termini de vint dies per recuperar-lo i abonar prèviament totes les despeses originades. Transcorregut aquest termini, si la persona propietària o posseïdora no ha recollit l'animal, aquest es considera abandonat i pot de ser cedit, acollit temporalment o adoptat, efectes que han d'haver estat advertits en la notificació esmentada.

#### Article 19 Captura de gossos, gats i fures ensalvatgits

19.1 Correspon als ajuntaments la captura en viu de gossos, gats i fures ensalvatgits per mètodes d'immobilització a distància.

### ***Animals de companyia: Gats***

Gestió i seguiment de les colònies controlades de gats al municipi, en col·laboració amb ACAIMA (associació contra l'abandonament i maltractament animal).



### 3. Activitats realitzades

---

#### 3.1 Animals de companyia: gossos i gats

##### 3.1.1 Descripció

Segons regula el Decret Legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals, les administracions locals els hi correspon recollir i controlar els animals abandonats, perduts o ensalvatgits, i controlar els animals salvatges urbans.

##### *Gestió animals de companyia*

El departament de Salut pública i consum gestiona la recollida i control dels animals perduts o abandonats mitjançant la contractació per procediment obert d'un centre de recollida i acollida d'animals de companyia, actualment el centre que gestiona aquest servei és Sir-can, SL situat a Olesa de Bonesvalls.

Per facilitar la recuperació dels animals perduts al municipi, s'ha adequat un espai en dependències municipals situat al Passatge Argelines, al costat de la colònia central de gats. Aquest espai disposa de dues gàbies amples construïdes per Brigada Municipal, amb abeurador i menjador que fan possible que els gossos perduts estiguin un període de temps (12 hores) a l'espera que els propietaris els puguin recuperar. Els gossos que no es recuperen per part del propietari es traslladen a les instal·lacions de Sir-can, SL i si en vint dies el propietari no el recupera passa a adopció.

El servei de recollida i acollida d'animals abandonats i/o perduts, presentava mancances i deficiències i per aquest motiu es va iniciar un procés participatiu comunitari amb l'objectiu d'implicar a tots els departaments que participen en temes relacionats amb animals de companyia (seguretat ciutadana i medi ambient) i amb els agents socials implicats (veterinaris, associacions de veïns i associacions animalistes i botigues d'animals).

Aquest procés participatiu es va marcar com a prioritari la concreció d'un servei integral de recollida i gestió d'animals de companyia al municipi, culminant amb la redacció d'un nou plec de clàusules tècniques q incorpora millores proposades a les reunions del procés comunitari participatiu.



Aquest procés comunitari participatiu, pretén abordar i trobar solucions a tots els aspectes relacionats amb animals de companyia i es compon de 4 comissions de treball; per crear un espai on treballar i agilitzar els temes s'ha creat un apartat a la pàgina web de l'Ajuntament.

### **Colònies de gats urbans**

La gestió de colònies controlades de gats al municipi es gestiona amb la col·laboració de l'Associació contra el maltractament i abandonament animal (ACAIMA), actualment disposem d'un Conveni d'ajut d'acció concertada entre l'Ajuntament i ACAIMA pel període 2013-2016, amb la concessió d'un ajut anual per desenvolupar les tasques de control de les colònies i així mantenir un cens estable mitjançant l'esterilització dels gats, fet que permet evitar la superpoblació i el deteriorament de les condicions de salubritat dels gats.

### **3.1.2 Resultats**

El resum de gossos gestionats mitjançant el centre de recollida i acollida de gossos és el següent:

<b>RESUM ANUAL 2015</b>	
<b><i>Descripció</i></b>	<b><i>Número d'animals</i></b>
Gossos recollits a la Policia Local	129
Gossos recuperats pel/la propietari/ària	75
Gossos custodiats per Sir-Can	47
Gossos custodiats pels ciutadans	7

Respecte a les dades de l'exercici 2014 s'han incrementat en un 16% més el número d'animals recollits en dependències de policia local, en canvi s'ha reduït en un 14% el número d'animals considerats abandonats o finalment traslladats al centre de recollida de Sir-can, aquestes dades reflecteixen per una part que s'ha disminuït la despesa en acollida d'animals abandonats i per una altra que el número d'animals recuperats pel propietari o bé custodiats per ciutadans augmenta considerablement, en un 30% més respecte l'any anterior.

Aquestes dades ens indiquen, que la ciutadania lentament és coneixedora dels mitjans per recuperar el seu animal de companyia, que el número d'abandonaments segueix una línia descendent, tot i que la gestió d'animals de companyia augmenta en nombre absolut.





S'han censat un total de 201 animals i s'han donat de baixa 35 animals. S'han tramitat 12 llicències de gossos potencialment perillosos.

En relació a la gestió de colònies de gats s'han esterilitzat un total de 79 exemplars, i s'han atès les queixes dels veïns en relació amb els gats. Es mantenen totes les colònies del municipi en perfecte estat i s'ha actuat coordinant la creació i estabilitzant clínicament a tots els gats situats al pati de la Residència Santa Oliva i d'un habitatge ocupat per una persona amb síndrome de Noe. En la Residència Santa Oliva han estat un total de 30 gats i en l'habitatge de les Planes un total de 20 gats adults i cries, les actuacions que s'han dut a terme són les següents: esterilitzacions, eutanàsies i analítiques de tots els exemplars, i adopció dels cadells de gat, aquestes intervencions permeten en el cas de la

Residència Santa Oliva que els gats que ja estaven i que els residents que els hi donaven de menjar puguin continuar fent la tasca d'alimentació de fauna urbana i acompanyament als residents però amb una població animal sana i controlada per un veterinari, en el cas de l' habitatge ocupat per una persona amb síndrome de Noe, ha permès aturar les queixes veïnals, reduir el nombre d'exemplars i que els gats adults que no es podien adoptar es traslladin a la colònia urbana situada al parc municipal de les Planes.

En 2015 els ciutadans s'han adreçat directament amb 13 cadells de gat al departament de salut pública

ACAIMA durant l'estiu de 2015 ha aollit un total de 24 gats abandonats.

S'ha tramitat la subvenció que atorga la Generalitat de Catalunya per fomentar la identificació, esterilització i adopció d'animals de companyia en el concepte d'esterilització de gata de carrer.

### **3.1.3 Costos**

*Despesa directa Capítol II*

Gossos: 20.434,55€

Gats: 8.463,83€

*Despesa Capítol I: 3.045,98€*

***Total despesa animals: 31.944,36 €***



### 3.2 Promoció de la Salut

#### 3.2.1 Descripció

És el conjunt d'actuacions, prestacions i serveis destinats a fomentar la salut individual i col·lectiva i a impulsar l'adopció d'estil de vida saludables per mitjà de les intervencions adequades en matèria d'informació, comunicació i educació sanitàries.

#### 3.2.2 Resultats

## Xerrades població general

 **Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat**  
Baix Llobregat- Barcelona

**DIA MUNDIAL DE LA SALUT  
7 D'ABRIL**

DATA	ACTIVITATS	UBICACIÓ
7 Abril	<b>CURS BÀSIC DE MANIPULADOR D'ALIMENTS</b> Sense places disponibles	Auditori de la Casa de Cultura 10 H a 13 H
10 Abril	<b>ALIMENTACIÓ CARDIOSALUDABLE</b> Xerrada a càrrec de la Sra. Erica Montalbo, infermera del Centre d'Atenció Primària	Saló de Sessions de l'Ajuntament 18 H a 19 H

A més a més, la majoria de farmàcies de la nostra vila-la col·laboraran oferint excepcionalment serveis gratuïts i altres ofertes comercials.

**Amb la col·laboració de:**

 **Disputació de Barcelona**  
xarxa de municipis

 **Mútua Terrassa**  
Cap OLESA


**Dimarts 13 d'octubre  
a les 19 h a la Biblioteca**

**Xerrada:  
"La inclusió  
de la vacuna  
Contra el VPH  
al calendari  
oficial: pros  
i contres"**

A càrrec  
d'Andreu Segura,  
doctor en medicina,  
especialista en  
medicina preventiva i  
salut pública i responsable  
de l'Oficina del Pla Interdepartamental  
de Salut Pública del Departament de Salut  
de la Generalitat de Catalunya, i de **Francesca Zapater**,  
metgessa de família i vocal de la Junta Directiva del  
Fòrum Català d'Atenció Primària (FoCAP)

Organització: Regidoria de Salut de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat




## Centres escolars i el Centre d'Atenció Primària

### *Programa de salut bucodental*

Consisteix en realitzar revisions bucodentals i educació sanitària a tots els alumnes escolaritzats al nostre municipi, la revisió permet realitzar una exploració bucodental constatant l'estat de salut i detectant els nens d'alt risc de



càries, posteriorment el CAP emet una carta informativa que des del Departament de Salut pública i consum es fa arribar als alumnes.

### ***Vacunacions***

El departament de Salut pública i consum coordina una reunió abans de l'inici del curs escolar, es convoca als Directors dels centres escolars i els responsables del CAP en tema de vacunacions, aquesta reunió permet informar a tots els centres escolars del calendari de vacunacions i organitzar el calendari de cada centre escolar, per tal que no es solapin activitats.

### **Exposicions centres escolars**

Del 22 de maig al 12 de juny, l'escola Mare de deu de Montserrat va gaudir de l'exposició Menja bé, tu hi guanyes, en col·laboració amb la Diputació de Barcelona.

L'exposició es compon d'una sèrie de plafons que simulen l'ambient domèstic, especialment els espais vinculats a l'alimentació i el lleure, i presenta un audiovisual on els protagonistes són infants de la mateixa edat al que va adreçat el missatge, que expliquen els principis de l'alimentació saludable. Va acompanyada d'un tríptic informatiu i una guia educativa.

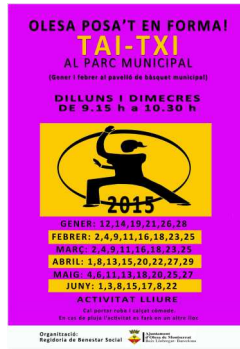
### **Olesa, posa't en forma**

El projecte Olesa, posat en forma que es va iniciar en 2013, continua amb les activitats de Taitxí a l'aire lliure i un cicle de caminades.

### ***Taitxí***

L'activitat de taitxí durant els mesos de novembre a febrer es realitza a l'Auditori de la Casa de Cultura i la resta de l'any al Parc municipal.

La mitjana d'assistència és de 50 persones.



### *Cicle de caminades*

Inicialment el cicle de caminades es realitzava un cop al mes, progressivament es va augmentar la freqüència i actualment es realitzen 2 caminades setmanals, dimarts i dijous de 9:15 a 13 hores aproximadament.

S'ha consolidat un grup que assisteix regularment i s'han creat dos nivells de caminades, els dimarts amb un nivell més alt i dijous per les persones que volen iniciar-se.

La mitjana d'assistència varia en funció de la climatologia però esta en una trentena de persones per sessió.

## Desfibril·lador

Al juny de 2015, mitjançant un contracte de Leasing per un període de 4 anys, es va formalitzar l'adquisició d'un aparell desfibril·lador mòbil i el dia 3 de juliol es va formar a 8 treballadors de l'Ajuntament.

### **3.2.3 Costos**

*Despesa directa Capítol II: 3.441,61€*

*Despesa Capítol I: 7.107,29€*

***Total despesa : 10.548,90€***



### **3.3 Sanitat ambiental**

#### **3.3.1 Descripció**

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

Les línies de treball que es treballen sota aquest concepte són:

- Insalubritat en habitatges
- Legionel·losi
- Piscines d'ús públic i poliesportius

#### **3.3.2 Resultats**

### **Insalubritat en habitatges**

La Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya estableix que els ajuntaments tenen competència en matèria de control sanitari d'edificis, habitatges i llocs de convivència humana.

S'han registrat un total de 10 instàncies en relació a insalubritat en habitatges, les gestions relatives aquest tema han estat coordinació amb Serveis Socials per esbrinar i obtenir informació relativa aquests habitatges i la situació personal de les persones que els habiten i visita "in situ" als espais per tal d'informar als propietaris i als ciutadans que realitzen les queixes dels deures i obligacions en relació al manteniment dels edificis.



S'han tramitat els requeriments informant als propietaris dels habitatges de les mesures que han d'adoptar per tal de solucionar la situació.

En els casos de 2 habitatges que estaven plens de brutícia i invasió de coloms s'ha obert expedient, amb l'objectiu de realitzar una neteja d'ofici, un dels dos habitatges finalment el seu propietari ha netejat i tancat accessos, però l'altre habitatge que és propietat de l'Incasòl, continuem en tràmits per efectuar la neteja.

## Legionel·losi

La prevenció i control de la legionel·losi, d'acord amb el Reial Decret 865/2003, i el Decret 352/2004, 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.
- 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 d'edificis no previstos a l'article 2.2 c. del decret 352/2004 i altres aparells que acumulin aigua i puguin produir aerosols.
- Programes d'autocontrol (manteniment, neteja i desinfecció) basats en el sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític per a la prevenció de la legionel·losi en les instal·lacions de titularitat municipal.

Durant 2015 s'han dut a terme les tasques relacionades amb la prevenció i el control de la legionel·losi en les instal·lacions de titularitat municipal. El departament de Salut pública i consum, s'ha coordinat amb l'Agència de salut pública de Catalunya per tal de donar compliment als programes d'autocontrol per a la prevenció de la legionel·losi en les instal·lacions municipals que són les següents:

- Pavelló Salvador Boada-Piscina Hivern
- Vestuaris de Hoquei
- Camp de Futbol



- Pavelló de Bàsquet

Ens hem coordinat amb la Brigada d'esports per tal de crear uns documents àgils que permetin fer aquestes tasques al personal assignat a manteniment d'instal·lacions esportives, també s'ha adquirit les eines per mesurar temperatures i clor i facilitar la tasca.

Durant 2015 totes les instal·lacions esportives s'han revisat per l'ECA, una revisió que s'ha de fer cada 4 anys, com a correccions han determinat la instal·lació d'uns filtres d'aigua a l'entrada d'aigua de les instal·lacions, que també s'ha corregit durant 2015.

S'ha actualitzat i fet els requeriments d'informació a les empreses del municipi per tal de mantenir el cens de Torres de refrigeració i condensadors evaporatius amb la informació correcta.

### Piscines d'ús públic i poliesportius

El control sanitari de les piscines d'ús públic i dels poliesportius té com a objectiu principal avaluar les condicions higienicosanitàries d'aquests establiments d'ús públic.

En el cas de les piscines, caldrà que s'ajustin als requisits que determinen el decret 95/2000 i el decret 165/2001.

Any 2015	Número de piscines		Superfícies		
	Hivern	Estiu	Camp de futbol	Piscina Hivern	Piscina Estiu
Març	2		12	9	
Maig	2				
Juny		2			8
Juliol	2	2			8
Agost	2	2	12		8
Setembre				9	
Octubre	2		12	9	



Desembre	2		12	9	
<b>TOTALS</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>24</b>
	<b>18</b>		<b>108</b>		

### 3.3.3 Costos

*Despesa directa Capítol II*

Legionel·la: 7.684,14€

Piscines d'ús públic: 2.053,66€

*Despesa Capítol I: 8.847,82 €*

***Total despesa :18.585,62 €***





### **3.4 Seguretat alimentària**

#### **3.4.1 Descripció**

Els ajuntaments tenen assignades competències adreçades a la prevenció dels riscos per a la salut relacionats amb els aliments en les activitats del comerç minorista, la restauració, la producció d'àmbit local i el transport urbà d'aliments.

#### **3.4.2 Resultats**

##### **Registre municipal d'establiments alimentaris de competència municipal**

Actualització del cens d'establiments alimentaris del municipi.

Coordinació en l'execució de les activitats de control sanitari en el sector de restauració de competència municipal de gestió del risc, consistent en una enquesta de valoració de les condicions higièniques, les pràctiques de manipulació i autocontrols, per tal de tipificar l'activitat i fer una estimació del risc sanitari associat a la mateixa.

Durant 2015, segons conveni amb l'Agència de Salut pública de Catalunya, s'han inspeccionat 10 establiment d'alt risc i 2 per denúncies ciutadanes.

En el cas d'aquests dos últims establiments, s'ha determinat per l'Agència de salut pública i recolzament de l'Ajuntament l'aturada de l'activitat fins correcció de les mancances greus detectades, en la resta d'establiments inspeccionats les mancances detectades han estat lleus i corregides.



## Formació manipulador aliments

Es una formació adreçada a totes aquelles persones que per la seva activitat laboral estan en contacte amb els aliments durant qualsevol de les etapes de producció, transformació i distribució.

7 d'abril – 41 assistents

2 de juliol – 30 assistents

5 de novembre - 53 assistents

### 3.4.3 Costos

*Despesa directa Capítol II*

Formació manipulador aliments: 741,55€

*Despesa Capítol I: 5.366,69 €*

***Total despesa : 6.108,24 €***



## 3.5 Oficina municipal d'Informació al consumidor (OMIC)

### 3.5.1 Descripció

L'oficina municipal d'informació al consumidor de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, té com a finalitat proporcionar als ciutadans la informació, l'educació i el suport en matèria de consum, i al mateix temps desenvolupa funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum en les quals l'Ajuntament tingui competència.

El servei de l'OMIC (Oficina municipal d'informació al consumidor) presta el servei d'atenció ciutadana amb cita prèvia tots els dimarts de 16 a 20 hores, excepte l'últim dimarts de cada mes que es dedica a gestionar reclamacions i a reunions per coordinar les actuacions amb el Departament de Sanitat i consum.

Aquest servei actualment està externalitzat mitjançant concurs obert i l'adjudicatari actual és Unió de consumidors de Catalunya, el servei d'atenció al ciutadà i tramitació de les reclamacions (excepte telefonia) les duu a terme un professional llicenciat en dret.

Les funcions que desenvolupa l'adjudicatari són:

- Gestionar el Servei d'assessorament de la OMIC.
- Establir i elaborar els protocols necessaris per a la derivació i coordinació amb els agents derivadors.
- Elaborar tots aquells documents administratius necessaris per al bon funcionament del servei (formularis, citacions, convenis de confidencialitat, estadístiques, cartells informatius i divulgatius del servei...).
- Atendre les persones que s'adrecin al Servei d'assessorament de la OMIC, per qualsevol dels canals habilitats: presencialment, instància, telèfon, correu electrònic, etc.
- Assistir i acompanyar el procés de reclamació, facilitant les eines necessàries perquè les parts implicades arribin, en la mesura del que sigui possible, a acords i fer el seguiment verificant que els acords es compleixin.



- Establir les condicions perquè les reclamacions entre ciutadans i establiments comercials en conflicte sigui possible.
  - Garantir l'homogeneïtat i la idoneïtat de la informació i del seu sistema d'actualització.
  - Elaborar un procediment que garanteixi el control i l'actualització de la informació.
  - Oferir i dur a terme sessions d'informació i/o formació a les entitats, institucions i/o col·lectius que facin una petició formal dintre de les competències del servei, per tal de difondre i facilitar la implementació de la mediació com a eina en la resolució de conflictes.
- 
- Col·laborar en l'elaboració d'eines d'assessorament pel municipi en matèria de consum.
  - Elaborar un informe trimestral de la gestió del servei i una memòria anual.
  - Enregistrar les dades que es generin a partir del servei.
  - Fer suport puntual a altres projectes d'intervenció comunitària del municipi.
  - Coordinar-se amb l'Ajuntament, mitjançant un tècnic de referència assignat, pel seguiment del servei i facilitar tota la informació requerida respecte al funcionament del servei.
  - Qualsevol altre funció atribuïda al perfil professional dels mediadors.

### **3.5.2 Resultats**

#### **Oficina municipal d'informació al consumidor**

El nombre de visites és de 9 visites setmanals, i durant l'any 2015 s'han fet un total de 297 visites programades.

També s'atenen consultes i/o demandes d'informació mitjançant la bústia de correu electrònic: [omic@olesademontserrat.cat](mailto:omic@olesademontserrat.cat)

S'han registrat a l'Ajuntament 96 reclamacions dirigides a la OMIC, de les que finalment 81 reclamacions s'han admès a tràmit, les altres 15 reclamacions no s'han tramitat per falta de documentació o per no tractar-se d'un tema de consum.

La tipologia es distribueix de la següent manera, 75 reclamacions i 6 queixes.

De les 81 reclamacions hi ha 4 derivacions a la Junta Arbitral de consum de Catalunya.

Del les 81 reclamacions tramitades el percentatge de reclamacions sense resposta per part de l'empresa reclamada ha estat del 26% (un total de 21 reclamacions) i el percentatge de reclamacions amb resposta per part de l'empresa ha estat del 74% (un total de 60 reclamacions).



Del total de reclamacions amb resposta el percentatge de mediacions amb resposta satisfactòria per al ciutadà ha estat del 63% (un total de 51 reclamacions) i amb resposta no satisfactòria per al ciutadà ha estat un 37% (un total de 30 reclamacions).

La tipologia de les reclamacions de consum és la següent:

<b>Tipologia Empreses - Peticions registrades</b>	<b>Número</b>
Serveis - Telèfon	34
Serveis - Electricitat	8
Electrodomèstics - Venda/postvenda	7
Entitats Bancàries	6
Comerç - Fora d'establiments	5
Serveis - Gas	3
Assegurances - Automòbils	3
Automòbils - Reparació	3
Comerç - En establiments	3
Consultes i reclamacions alienes al Consum - Altres	7
Serveis - Aigua	2
Electrodomèstics - Reparació	2
Ensenyament	2
Transport Públic	2
Assegurances - Altres	1
Automòbils - Venda	1
Habitatge - Altres	1
Habitatge - Lloguer	1
Mobles - Postvenda	1
Mobles - Venda	1
Serveis professionals - A la llar	1
Serveis turístics - Agències de viatges	1
Serveis turístics - Bars / Restaurants	1
<b>Reclamacions registrades a OMIC 2015</b>	<b>96</b>

## Activitats consum responsable



### 3.5.3 Costos

*Despesa Capítol II*

OMIC: 7.959,38€

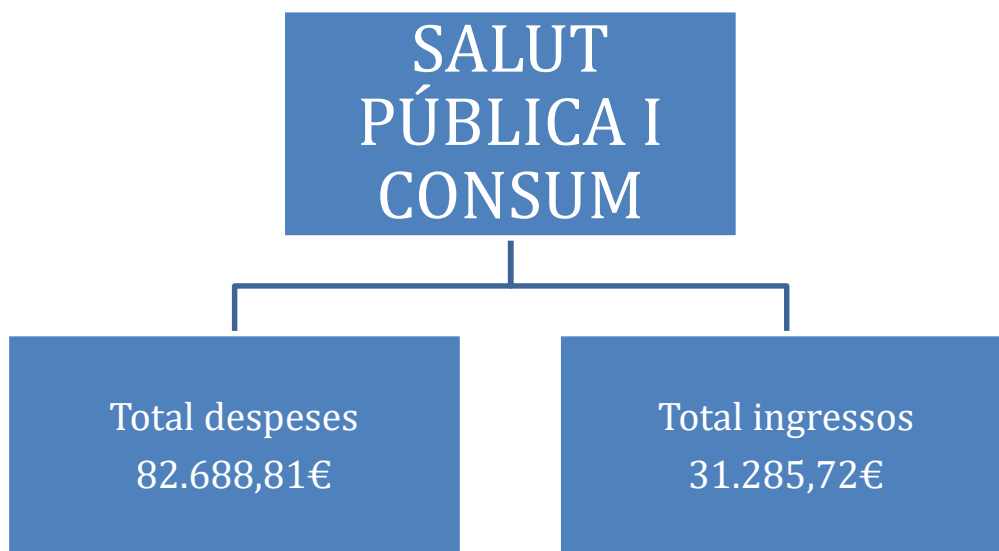
*Despesa Capítol I: 7.542,31*

***Total despesa : 15.501,69€***

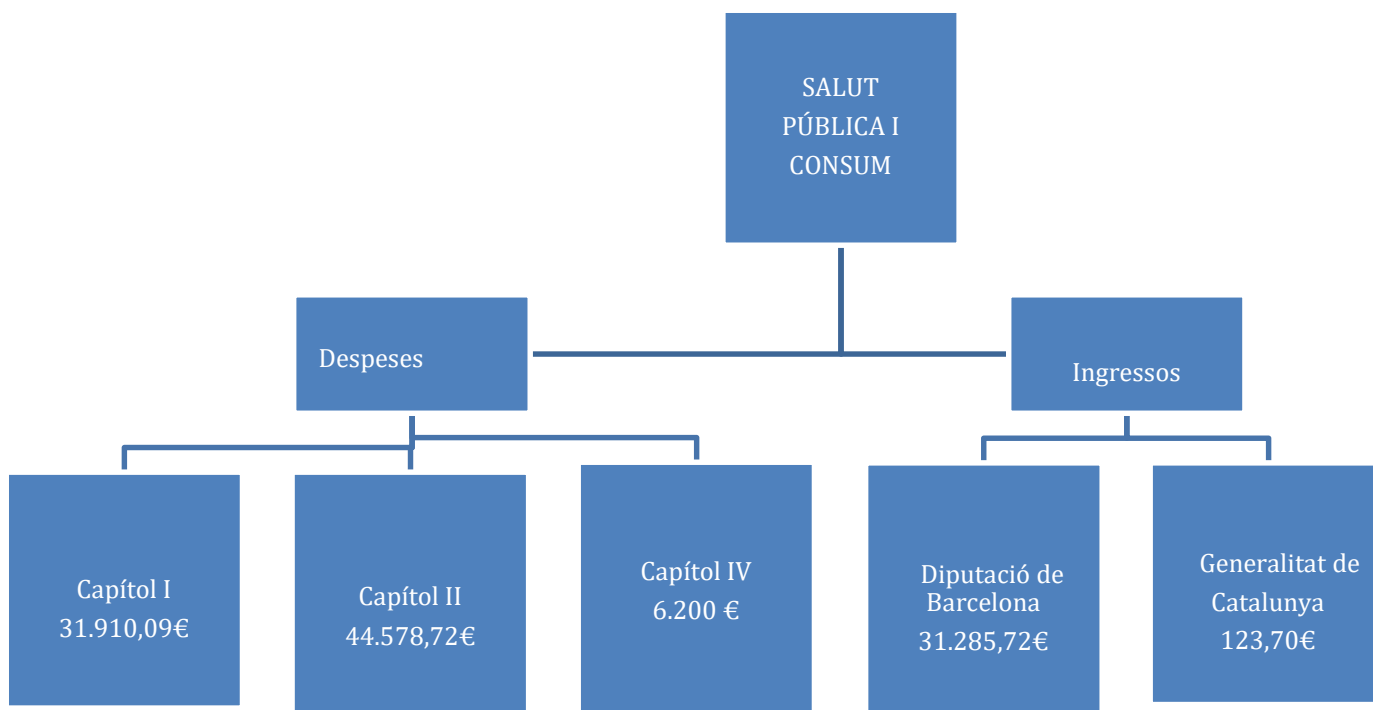


#### 4. Pressupost

##### *Valors absoluts de despeses i ingressos*

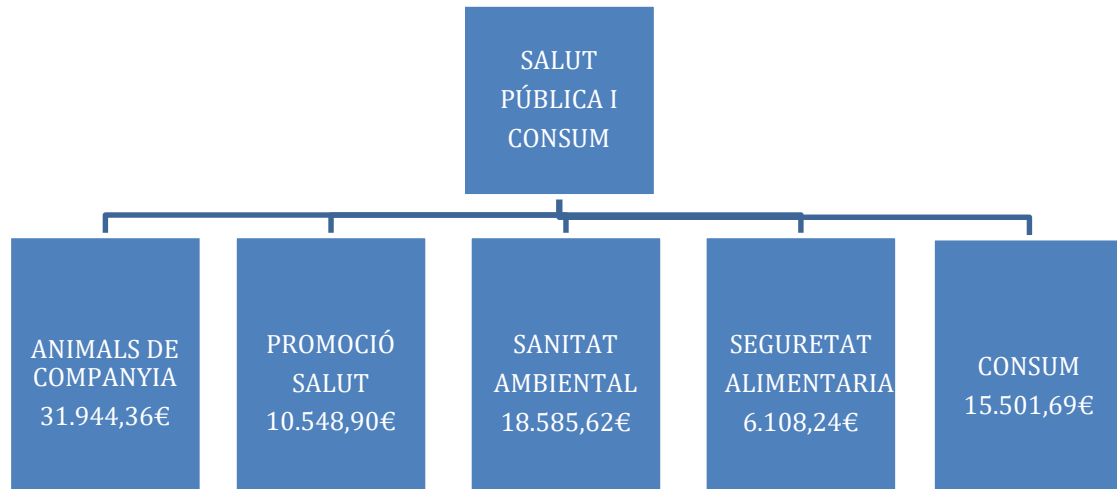


##### *Descripció de despeses i ingressos*





*Detall de despeses i ingressos per activitats realitzades*



**Animals de companyia**

*Despesa directa Capítol II*

Gossos: 20.434,55€

Gats: 8.463,83€

*Despesa Capítol I: 3.045,98€ (15% Capítol I-Cap UA Sanitat i consum)*

**Total despesa animals: 31.944,36€**

**Promoció salut**

*Despesa directa Capítol II: 3.441,61€*

*Despesa Capítol I: 7.107,29€(35% Capítol I-Cap UA Sanitat i consum)*

**Total despesa : 10.548,90€**

**Sanitat ambiental**

*Despesa directa Capítol II*

Legionel·la: 7.684,14€

Piscines d'ús públic: 2.053,66€

*Despesa Capítol I: 8.847,82 €(35% Capítol I-Cap UA Sanitat*

*i consum i 15% Auxiliar administratiu)*

**Total despesa : 18.585,62 €**





***Seguretat alimentària***

*Despesa directa Capítol II*

Formació manipulador aliments: 741,55€

*Despesa Capítol I: 5.366,69€(15% Capítol I-  
Cap UA Sanitat i consum i 20% Auxiliar  
administratiu)*

***Total despesa : 6.108,24 €***

***Consum***

*Despesa Capítol II*

OMIC: 7.959,38€

*Despesa Capítol I: 7.542,31€(65% Capítol I-  
Auxiliar administratiu Sanitat i consum)*

***Total despesa : 15.501,69€***