

SALUT PÚBLICA

La salut pública es defineix com el conjunt organitzat d'actuacions dels poders públics i de la societat mitjançant la mobilització de recursos humans i materials per a protegir i promoure la salut de les persones, prevenir la malaltia i tenir cura de la vigilància de la salut pública. La salut pública també s'ha d'entendre com la salut de la població, i depèn, en gran part, de factors estructurals i ambientals, com ara l'educació o la seguretat, però també de factors lligats als estils de vida, com el consum de tabac, l'activitat física o l'alimentació.

Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Promoció de la salut: Organització d'activitats, xerrades, tallers i sessions informatives sobre temes diversos per tal de fomentar l'adopció d'un estil de vida saludable, evitar les conductes de risc i prevenir la malaltia.
 1. Estils de vida: Activitat física i esport, alimentació, salut sexual i reproductiva, consum de substàncies
 2. Xarxes relacionals: benestar emocional i salut mental
 3. Suport a les famílies
 4. Serveis sanitaris i salut pública
 5. Salut comunitària i prescripció social
 6. Programa salut escolar
 7. Entorn urbà i salut
- Protecció de la salut:
 1. Sanitat ambiental.
 - a. Gestió del risc per a la salut pública derivat de les aigües de consum públic
 - b. Prevenció i control de la legionel·losi
 - c. Gestió del risc per a la salut pública derivat de la contaminació del medi: plagues i aus urbanes.
 - d. Gestió del risc per a la salut pública als equipaments públics i habitatges
 - e. Control sanitari dels establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing
 - f. Municipi cardioprotegit
 - g. Control sanitari de les sorreres de les àrees de joc infantil
 2. Seguretat alimentària
 - a. Inspecció d'establiments minoristes d'alimentació i restauració i d'activitats de producció agroalimentària local i transport urbà d'aliments per verificar que es compleix la legislació sobre seguretat alimentària.

- b. Registre i cens establiments alimentaris minoristes i elaboració mapa de risc.
 - c. Realització de formació en seguretat alimentària adreçada a la població del municipi i als professionals dels establiments minoristes d'alimentació.
- Protecció dels animals de companyia:
 1. Elaboració i manteniment del cens municipal d'animals de companyia.
 2. Atorgament de llicències per a la tinença de gossos potencialment perillosos.
 3. Campanyes de sensibilització per la tinença responsable dels animals de companyia.
 - Suport a les entitats i professionals tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
 - Gestió per a les autoritzacions d'activitats populars i a la via pública de les entitats de salut pública.
 - Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat de salut pública.
 - Sol·licituds de subvencions a altres administracions.

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ [Declaració responsable en matèria de seguretat alimentària.](#)
- ❖ [Autorització sanitària d'establiments de tatuatge, micropigmentació i pírcing.](#)
- ❖ [Formulari d'alta, baixa o modificació del registre general d'animals de companyia i al cens municipal.](#)
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les entitats de salut han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars.](#)
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, . les entitats de salut han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats.](#)
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les entitats en l'àmbit de salut pública han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.

On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per rebre atenció personalitzada



Ajuntament, pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n



93 778 00 50 Ext. 3500



www.olesademontserrat.cat



salutpublica@olesademontserrat.cat



Dimarts i dijous de 10.00 a 12.00 h

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament a la Casa de Cultura.

Qui són les persones responsables?

Regidora: Ada Agut i Domènech

Tècnica responsable del departament: Victòria Gázquez Panduro

Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.

- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.

- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Llei 15/1990, d'ordenació sanitària de Catalunya](#).
- [Llei 18/2009, de salut pública](#).
- [Decret legislatiu 2/2008, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals](#).

- [Ordenança de control, protecció i tinença d'animals, publicada en el Butlletí oficial de la província de Barcelona en data de 26 de gener de 2018](#).
- [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](#)
- [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](#).
- [RD 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà](#).
- [RD 742/2013, de 27 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de les piscines](#).
- [Decret 165/2001, de 12 de juny, de modificació del decret 95/2000, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic](#).
- [Reglament 853/2004, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen les normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal](#).
- [Reglament \(CE\) 178/2002, de 28 de gener de 2002, pel qual s'estableixen els principis i requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen els procediments relatius a la seguretat alimentària](#).

b. Taxes i/o preus públics

- Ordenança fiscal número 15, annex 8, Taxa per serveis de recollida d'animals de companyia. [Ordenança reguladora de les taxes per la prestació de serveis](#).
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal o fent una denúncia a la Policia Local



salutpublica@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 Ext. 3500



[Línia Verda](#)

[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada

- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.