



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Servei de Sanitat Ambiental. Maig 2023





ÍNDEX

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



1. Qui som?

Som el Servei de Sanitat Ambiental i formem part de la Regidoria de Salut Pública.

Responsable del servei: Neus Pijoan i Gallego npj Joan@vilanova.cat

Al servei de Sanitat Ambiental hi treballem un equip de professionals de l'àmbit de la salut.

El nostre objectiu és protegir la salut de les persones

2. Què fem?

Fem vigilància i control del risc derivat dels aspectes ambientals que puguin repercutir en la salut de les persones mitjançant les inspeccions, amb l'objectiu de protegir la salut i minimitzar els riscos per a la mateixa.

Les inspeccions es poden iniciar a partir de campanyes, denúncies o actuacions d'ofici.

3. Què oferim?

- Aigües de consum humà de la xarxa pública: vigilància i control
- Piscines d'ús públic: Vigilància i control (Subjecte a la [taxa per la prestació de serveis d'inspecció i control sanitari](#))
- Instal·lacions de risc de legionel·la: vigilància i control de baix risc (Subjecte a la [taxa per la prestació de serveis d'inspecció i control sanitari](#)) i cens d'alt risc
- Establiments de pírcing, tatuatge i micropigmentació: Autorització sanitària i vigilància i control (Subjecte a la [taxa per la prestació de serveis d'inspecció i control sanitari](#))
- Atenció a les situacions d'insalubritat en habitatges i espais públics o privats d'on se'n derivi un risc per la salut de les persones.
- Assessorament en el control de plagues urbanes amb riscos per a la salut (rates en habitatges, mosquit tigre, paneroles, puces, paparres, xinxes i altres)
- Assessorament de les consultes i sol·licituds de sanitat ambiental

4. A qui ens adrecem?

Ens adrecem al conjunt de la ciutadania, a les empreses i a altres administracions públiques



5. Els nostres compromisos

- 1. Contactar amb la persona com a màxim en el termini de 5 dies laborables des que arriba la seva sol·licitud a la regidoria de Salut Pública.**
- 2. En cas de denúncies, realitzar la inspecció corresponent en un termini màxim de 15 dies laborables.**
- 3. En el cas de denúncies urgents, si així es considera, realitzar la inspecció corresponent com a màxim al següent dia laborable.**
- 4. Realitzar la inspecció per l'autorització sanitària dels establiments que en requereixin en un termini màxim de 15 dies laborables des de la seva comunicació.**



6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per a la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament o a través del nostre correu salut@vilanova.cat

7. On som?

A la plaça d'Enric C. Ricart, 12.

Al telèfon 93 814 00 00, extensió 3390

Al correu electrònic: salut@vilanova.cat

Al [web](#)

8. Com accedir?

A través del telèfon (de 9.30h a 14.00h de dilluns a divendres) o a través del correu electrònic salut@vilanova.cat

A l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), a la plaça de la Vila.

Telemàticament a través de la [MEVA CARPETA](#)

9. Indicadors del servei

1- Percentatge de sol·licituds en les que es contacta amb la persona, en els 5 dies següents a l'arribada de la seva sol·licitud.

2- Percentatge d'inspeccions realitzades dins del termini de 15 dies laborables des que arriba la denúncia.

3- Percentatge d'inspeccions urgents realitzades dins el següent dia laborable des que arriba la denúncia.

4- Percentatge d'inspeccions realitzades per l'autorització sanitària, dins els 15 dies des que s'hagi sol·licitat (exceptuant aquelles en què s'acordi un altra data a petició del sol·licitant)



10.Drets i Deures

Drets:

- Ser atesa 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 tractada amb respecte i ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- 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 i criteris d'atenció ciutadana.
- 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.