



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SANITAT I SALUT

CARTA de SERVICIS

SERVICI DE SANITAT I CONSUM

2019





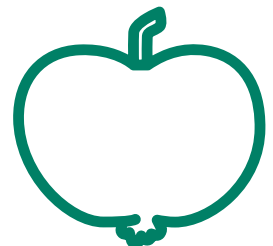
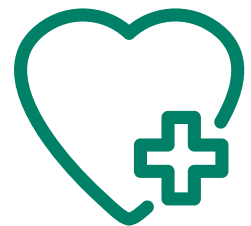


Presentació

El Servei de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València té la responsabilitat de gestionar totes les activitats municipals relacionades amb la defensa, la promoció i la protecció de la salut de la ciutadania i amb els drets de les persones consumidores.

Per a una millor gestió de les seues competències, el Servei de Sanitat i Consum està dividit en diverses seccions que entenen sobre Vigilància Alimentària, Protecció de la Salut, Promoció de la Salut i l'Oficina Municipal d'Informació i Defensa de les Persones Consumidores.

El Servei de Sanitat i Consum, en sintonia amb la intensa labor de modernització de la gestió pública local desplegada en els últims temps en l'Ajuntament de València, ha desenvolupat una carta de servicis en què es posen de manifest els compromisos de qualitat i la voluntat de servici de la institució amb els ciutadans i ciutadanes de València.



Maite Girau Meliá

Regidora delegada de Sanitat, Salut i Esports



Unitat responsable de la Carta de Servicis

Secció d'Estudis i Programes Sanitaris del Servei de Sanitat i Consum
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Seu central: edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabac, c/ Amadeu de Savoia, 11
46010 VALÈNCIA

www.valencia.es / infosanidad@valencia.es

La nostra **missió**



El Servei de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València té com a principal objectiu vetlar per la promoció i la protecció de la salut de les persones que viuen a la ciutat de València i desenvolupar els drets de les persones consumidores.



La nostra **visió**



Les diferents seccions del Servei de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València volen continuar oferint servicis de salut de qualitat i que el compromís d'una millora continuada del nostre treball redunde en un enfortiment dels drets de la ciutadania





Quins servicis oferim?

Des de Seguretat Alimentària oferim:

- Vigilància sistemàtica d'establiments d'alimentació.
- Vigilància d'aliments.
- Control de l'aigua de bany a la ciutat de València: aigües de piscines.
- Control de la qualitat de l'aigua de consum.
- Informes sanitaris en expedients de comunicació ambiental.
- Informes sanitaris en expedients de sol·licitud de llicència d'activitats.
- Gestió d'expedients de denúncies higienicoalimentàries.

Des de Control de Plagues oferim:

- Control de plagues a la ciutat de València: mosques i mosquits, panderoles i rosegadors.
- Programació de tractaments de plagues a la ciutat.
- Gestió d'inspeccions i expedients per denúncia.
- Xarrades divulgatives sobre el control de plagues a la ciutat.



Des de Protecció de la Salut, Locals Públics i Habitatges oferim:

- Pla de vigilància sistemàtica d'activitats i servicis.
- Gestió d'inspeccions i expedients d'insalubritat.



- Inspeccions i informes en expedients de comunicació ambiental.
- Inspeccions i informes en expedients de llicència ambiental.
- Inspeccions i informes en expedients de llicències urbanístiques.
- Inspeccions i informes en expedients d'ocupació del domini públic.
- Inspeccions i informes de les activitats amb instal·lacions de risc per a la difusió de la legionel·la.
- Execucions subsidiàries dels focus insalubres en habitatges i locals públics.
- Inspeccions d'habitatges per a reagrupació familiar.

Des de Promoció de la Salut oferim:

- Promoció de la salut entre la població adolescent de València.
- Promoció de la salut entre la població de les persones majors.
- Programació de cursos i tallers específics per a la promoció de la salut.
- Realització de tallers de diagnòstic precoç del càncer de pell i de la hipertensió ocular.
- Enquestes d'avaluació de la satisfacció sobre els cursos de les persones usuàries.
- Enquestes d'avaluació de la satisfacció dels tallers per a adolescents.

Des de l'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor oferim:

- Recepció de reclamacions en matèria de consum.
- Mediació per a arribar a un acord o compromís de submissió al Sistema d'Arbitratge de Consum.
- Informació i orientació en assumptes de consum i contractació de servicis.
- Informació sobre productes i servicis suspesos, retirats o prohibits.
- Inspeccions en matèria de compliment de la nova normativa de protecció a les persones consumidores.



Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries dels servicis que presta l'Ajuntament de València a través del Servei de Sanitat i Consum tenen dret a:

- Ser tractades amb el respecte i la consideració degudes.
- Rebre la informació, l'orientació i l'assessorament que puguen necessitar i l'adequada atenció en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i els recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i el personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga una acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació a la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servici rebut.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i ser contestades en el termini establert.
- A més, la normativa de protecció de dades de caràcter personal reconeix als ciutadans i ciutadanes els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.

Sobre els deures, les ciutadanes i ciutadans de València tenen la responsabilitat de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal dels servicis i cap a les persones usuàries.



- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produísca en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i els equipaments i col·laborar en el seu bon manteniment.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Emplenar de forma concreta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la seua correcta tramitació.
- Satisfer les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.
- Complir les disposicions previstes en la normativa vigent en relació amb les matèries objecte d'esta carta de servicis.
- Facilitar l'actuació inspectora pel que fa a l'accés a les dependències de l'establiment, subministrament d'informació i/o documentació, recollida de mostres, o qualsevol altre tipus de control.



Formes de participació

Les persones usuàries d'estos servicis poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les edicions futures d'esta carta de servicis a través de les enquestes de satisfacció que es realitzen anualment, a través de les queixes i suggeriments que puguen presentar, o directament, posant-se en contacte amb el Servei de Sanitat i Consum per qualsevol mitjà que es considere oportú.

Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com d'un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran presentar-se:

Vía telemática. A través de la bústia de consultes i suggeriments de la pàgina web municipal.

Vía presencial. Per escrit i a través de qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Les queixes poden presentar-se:

Vía telemática. A través de la seu electrònica de l'Ajuntament i amb certificat digital.

Vía presencial. Per escrit, a través de qualsevol dels registres que l'Ajuntament de València disposa en tota la ciutat, així com a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Tant els suggeriments com les queixes hauran de ser contestats en un termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena d'incompliments d'un compromís

Si es detecta cap desviació en el compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi del sistema de gestió del Servei de Sanitat i Consum per a corregir-la. Es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-se, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.

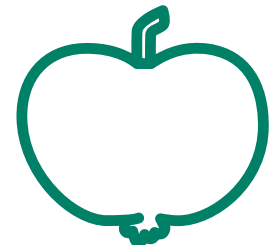




Normativa reguladora

Per a la gestió dels servicis que ofereix el Servei de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València, s'utilitza la normativa següent:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE; i Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en allò que no contravinga al Reglament.



Amb caràcter específic per a l'objecte d'esta Carta de Servicis:

- Reglament (CE) núm. 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.

Les ordenances municipals de l'Ajuntament de València poden consultar-se en la web municipal (<<http://www.valencia.es>>) en l'apartat AJUNTAMENT / ORDENANCES I DISPOSICIONS



- Reglament (CE) núm. 853/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'establixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal.
- Reglament (CE) núm. 854/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril, pel qual s'establixen normes específiques per a l'organització de controls oficials dels productes d'origen destinats al consum humà.
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana.
- Reial decret 1341/2007, d'11 d'octubre, sobre la gestió de la qualitat de les aigües de bany.
- Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'establixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà. Modificat pel Reial decret 1120/2012, de 20 de juliol.
- Decret 58/2006, de 5 de maig, del Consell, pel qual es desenvolupa el RD 140/2003.
- Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana (arts. 78, 79 i 80).
- Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics (arts. 40, 41 i 42).
- Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, i Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, que la desenvolupa (objecte de successives modificacions).
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.
- Llei de la Generalitat Valenciana 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.
- Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, mitjançant el qual es regula el sistema arbitral de consum.
- Decret del Govern valencià 181/1992, de 10 de novembre, que regula la creació i acreditació d'oficines municipals d'informació al consumidor.



A quines coses ens comprometem?

Per a garantir el seu compliment mesurarem:

DES DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Realitzar un nombre d'inspeccions en els establiments d'alimentació no inferior a 7.000 a l'any.

01

Nombre d'inspeccions realitzades anualment

Realitzar un nombre no inferior a 500 preses anuals de mostres d'aliments.

02

Nombre de presa de mostres realitzades anualment

Realitzar un mínim de 900 preses de mostres anuals d'aigua de consum humà i 80 connexions d'aigua de piscines.

03

Nombre de presa de mostres realitzades anualment d'aigua de consum humà i de piscina

DES DE CONTROL DE PLAGUES

A complir amb el Programa de tractament de control de plagues a la ciutat de València, actualitzar-lo anualment i fixar les actuacions en funció de les necessitats de l'exercici.

04

Nombre de modificacions o actualitzacions

A contestar en menys de 48 hores els avisos per plagues de la ciutadania.

05

Nombre d'avisos gestionats i temps transcorregut

A realitzar 2 campanyes divulgatives de control de plagues a la ciutat de València.

06

Nombre de campanyes realitzades

A contestar totes les sol·licituds de taller que es realitzen per a centres educatius a la ciutat de València.

07

Nombre de tallers realitzats



DES DE PROTECCIÓ DE LA SALUT: LOCALS PÚBLICS I HABITATGES

- Realitzar un mínim de 4.000 inspeccions a l'any de les condicions sanitàries en habitatges i locals públics no alimentaris.
- Realitzar la primera visita d'inspecció d'una denúncia per insalubritat en un termini màxim de 15 dies.
- Inspeccionar les instal·lacions amb risc de legionel·la almenys una vegada a l'any en les instal·lacions de major risc (torres de refrigeració i aigua calenta sanitària en residències de la tercera edat) almenys dos vegades a l'any.
- Inspeccionar tots els hotels almenys una vegada a l'any.
- 08** | Nombre d'inspeccions realitzades anualment
- 09** | Nombre d'inspeccions en termini
- 10** | Nombre d'inspeccions realitzades anualment
- 11** | Nombre d'hotels inspeccionats almenys una vegada a l'any

DES DE PROMOCIÓ DE LA SALUT

- Impartir un mínim de 300 tallers, amb 6.000 alumnes participants a l'any, d'educació per a la salut per a adolescents.
- Impartir un mínim de 10 cursos, de 6 tallers cadascun, d'estimulació de la memòria per a les persones majors.
- Realitzar a un mínim de 200 persones majors un diagnòstic precoç del càncer de pell i mucoses, i a 200 persones majors el diagnòstic precoç de la hipertensió ocular.
- 12** | Nombre de tallers realitzats anualment
- 13** | Nombre de cursos realitzats anualment
- 14** | Nombre de diagnòstics realitzats anualment



L'avaluació de la satisfacció d'usuaris sobre els cursos de estimulació de la memòria de les persones majors.

15

Fitxes d'avaluació realitzades

L'avaluació de la satisfacció de persones usuàries en les activitats de promoció de la salut per a adolescents.

16

Fitxes d'avaluació realitzades

DES DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ I DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Respondre les sol·licituds d'informació sobre consum a l'Oficina Municipal de Informació i Defensa del Consumidor, de forma presencial o per telèfon, en el mateix acte de la consulta.

17

Nombre d'atencions amb resposta en el moment de la consulta

Respondre les sol·licituds d'informació sobre consum a l'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor per correu electrònic en un termini no superior a 2 jornades laborals.

18

Nombre de consultes resoltes en termini per correu electrònic



Façana de l'edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabac, al carrer Amadeu de Savoia 11, seu central de la Regidoria de Sanitat, Salut i Esports de l'Ajuntament de València.

Servici de Sanitat i Consum

Telèfons:

963 525 478

Informació: 010

Des de fora de València:

963 100 010

OMIDC: 963 511 237

Adreça:

Ajuntament de València

C/ Amadeu de Savoia, 11

València 46010

Adreça electrònica:

infosanidad@valencia.es

omidc@valencia.es

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres:

de 8:30 a 14:30 hores

Alqueria de Solache. Promoció de la Salut

Telèfon:

962 082 380

Adreça:

C/ del Río Segre, núm. 1

València 46010

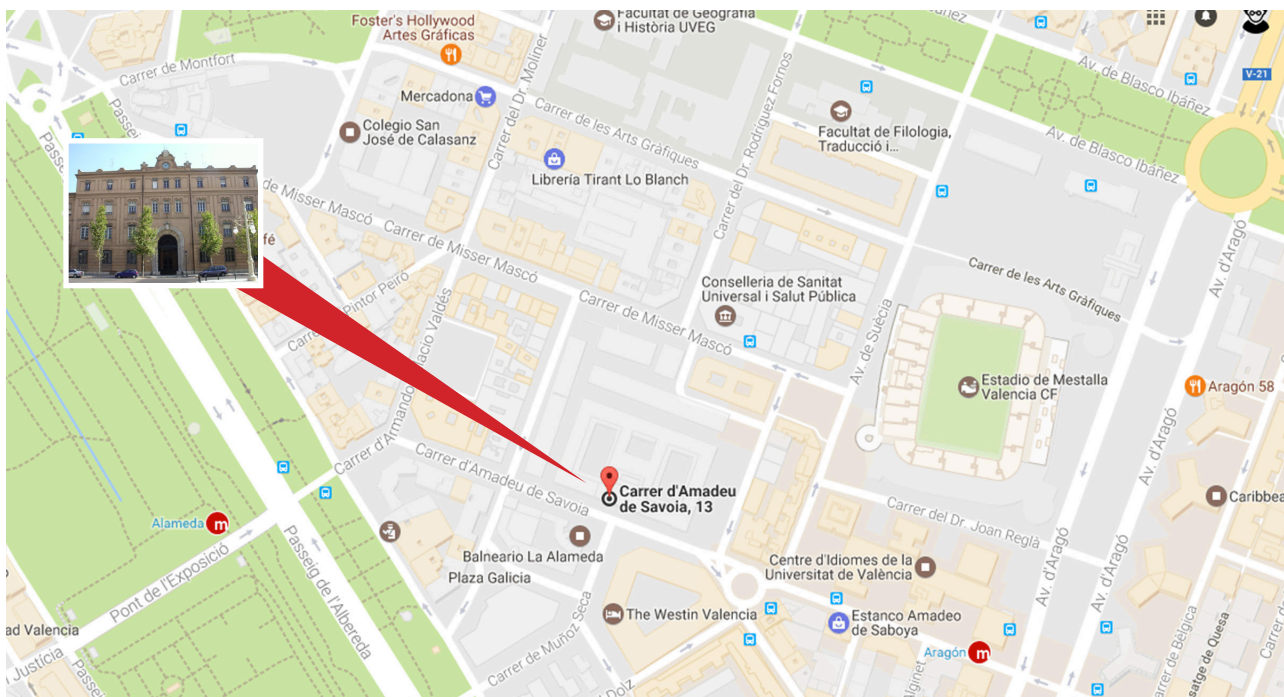
Adreça electrònica:

alqueriasolache@valencia.es

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres:

de 9:00 a 14:00 hores



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SANITAT I SALUT