

Nom servei	Inspecció polivalent
Presentació	La Unitat d'Inspecció Polivalent vetlla pel compliment de la normativa vigent i, especialment, pel desenvolupament i aplicació de les ordenances municipals. Per aconseguir-ho es realitzen actuacions que contribueixen a la detecció i disminució d'infraccions de la normativa, mitjançant inspeccions d'ofici, requeriments de les àrees clients, o realitzant campanyes preventives en determinats sectors de risc, tant sanitari com de consum, així com el control del compliment de les concessions administratives (licències d'obres, ocupacions de la via pública, etc.) Es facilita informació i suport tècnic a les persones que volen iniciar una activitat i adequar-la a la normativa vigent, i realitzem controls periòdics d'aquestes activitats.
Serveis que es presten	• Inspeccions de caràcter previ al començament d'una activitat. • Accions inspectores d'obres, d'activitats, de disciplina urbanística, de licències, sanitàries, de consum, etc., a requeriment de les àrees clients, a instància de part o d'ofici. • Inspeccions de seguiment de les activitats en curs. • Accions preventives i de control en qualsevol sector del comerç i de la societat en general. • Assessorament tècnic a les persones titulars de noves activitats. • Informes sanitaris sobre projecte per a les noves activitats. • Elaboració de protocols d'actuació per al desenvolupament de la normativa a aplicar en cada cas. • Col·laboració amb la detecció de deficiències i/o anomalies en el mobiliari urbà, via pública i zones verdes. • Control de licències administratives al mercat setmanal. • Recollida de mostres durant la realització d'inspeccions. • Immobilitzacions i comís de productes. • Precintes d'activitats.
Responsables del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap de Secció: Laia Cesena Capilla Laia.Cesena@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Masia de Can Vinader Carretera de la Sentiu. 15, 1a planta. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 - Extensió 1214 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8.30 a 15 h. Correu electrònic del servei: inspeccio@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica:

	Oficina Atenció Ciutadana (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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 tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes 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 o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

Compromisos de qualitat	• Donar resposta a les sol·licituds d'inspecció en menys temps del que estrictament marca la llei, actualment 10 dies i intentar reduir-lo anualment. • Realitzar inspeccions per assegurar el compliment de la normativa i les ordenances municipals per part d'empreses i particulars. • Realitzar les inspeccions necessàries en virtut de denúncies fetes per la ciutadania. • Promoure i coordinar les diferents campanyes preventives al municipi. • Simplificar els tràmits d'inspecció que han de realitzar les persones que inicien activitats, unificant en la majoria dels casos les inspeccions sanitàries i de consum amb les inspeccions d'instal·lacions. • Orientar a les persones que volen iniciar una activitat, sobre les normatives que han de complir i els condicionaments i requeriments físics del local. • Planificar objectius anuals de millora.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre total d'inspeccions realitzades abans del termini de sis dies, des de la seva recepció al servei (mensual). • Percentatge d'inspeccions realitzades abans del termini de sis dies, des de la seva recepció al servei (mensual). • Nombre d'inspeccions realitzades per campanyes preventives (mensual). • Nombre d'inspeccions realitzades a petició de les Àrees clients i/o de la ciutadania (mensual). • Nombre d'inspeccions realitzades d'ofici per detecció d'irregularitats, incompliments o infraccions de la normativa (mensual). • Nombre total d'inspeccions realitzades (mensual). • Nombre de persones ateses orientades per inici d'activitat pròpia (anual). • Nombre d'objectius de millores previstes anualment. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual) • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.

	<u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u> <u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u> <u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u> <u>Ordenances municipals.</u> <u>Decret 198/1016, del 23 de febrer, inspecció de consum i control del mercat, el procediment de presa de mostres, les mesures cautelars i altres actuacions inspectores.</u> <u>Llei 22/2010, 20 de juliol, codi de consum de Catalunya.</u> <u>Llei 18/2009, 22 de octubre, salut pública.</u> <u>Reial decret 1021/2022, 13 de desembre, requisits d'higiene per a la producció i comercialització de productes alimentaris en comerç minorista.</u> <u>Reglament CE 852/2004, 19 d'abril, higiene dels productes alimentaris.</u> <u>I tota la normativa que sigui d'aplicació en les inspeccions sanitàries, de consum, urbanístiques, etc. que es realitzen.</u>
Cost del servei	<u>Cost efectiu dels serveis</u>
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)

