

Nom servei	Salut
Presentació	A la Unitat de Salut es desenvolupen les competències sanitàries municipals que permeten situar la salut pública i les polítiques municipals de salut com a eixos prioritaris per potenciar el benestar i la millora de la qualitat de vida de les persones, dinamitzant espais participatius, reduint les desigualtats en salut, promovent el benestar i la salut de la ciutadania i afavorint el desenvolupament de les polítiques de protecció, prevenció i promoció de la salut. En aquest sentit, el marc estratègic és el contemplat en el “Pla de salut de Castelldefels”, i en els objectius assenyalats per la taula de salut mental de Castelldefels. El desenvolupament de les competències inclou vetllar per al benestar dels animals de companyia, sent l'eix principal la lluita contra l'abandonament i el maltractament, fomentant la tinença responsable i la gestió ètica de les colònies felines. Així mateix, es gestiona el cementiri municipal oferint, a més del servei funerari, un acompanyament a les famílies i facilitem tant com ens és possible tota la tramitació del procés funerari, procurant agilitar els tràmits que se'n deriven amb un tracte eficient, cordial i respectuós.
Serveis que es presten	Promoció de la salut: Es porten a terme activitats informatives i formatives que serveixen per incrementar els coneixements i la sensibilització de la ciutadania per prevenir la malaltia a partir del foment dels hàbits de vida saludables en general i oferint informació per al foment de la salut individual i la salut col·lectiva, especialment dels col·lectius més vulnerables. En el marc de les accions per la protecció de la salut s'inclouen les activitats de la taula de salut mental de Castelldefels. • Educació per la salut. • Promoure accions de sensibilització i campanyes informatives. • Enfortir la governança i l'acció intersectorial i amb els agents de salut del territori. • Col·laboració amb entitats i associacions en la realització d'activitats i actes relacionats amb la promoció de la salut. Salut mental i benestar emocional: • Coordinació de la Taula de Salut Mental de Castelldefels. • Organització d'activitats de formació i informació. • Diagnosi i elaboració del “Pla d'acció de salut mental de Castelldefels”. Protecció de la salut: Es porten a terme activitats i serveis per garantir la seguretat la protecció i el benestar de la població. Les competències inclouen la vigilància epidemiològica, la coordinació d'estratègies de prevenció de malalties, la gestió de riscos

ambientals. També impliquen la regulació i el control dels productes i serveis que poden afectar la salut, com ara el control sanitari del risc alimentari, control sanitari de les piscines d'ús públic i dels establiments de tatuatge i pírcing, així com la vigilància i el control sanitari de la legionel·losi en el marc de les competències municipals (instal·lacions de baix risc) i la coordinació amb altres autoritats sanitàries en casos de brots.

- Supervisió i control del risc sanitari dels establiments minoristes d'alimentació de competència municipal, que s'adaptin a la normativa, control del risc sanitari dels establiments alimentaris i/o de restauració, requerint l'adopció de les mesures correctores oportunes i promovent la implantació d'autocontrols.
- Registre sanitari alimentari municipal.
- Control sanitari de piscines d'ús públic i centres de tatuatge i/o pírcing.
- Control de legionel·la en instal·lacions de baix risc de titularitat pública i privada.
- Vigilància i control del compliment de la normativa vigent en matèria sanitària.
- Tramitació i gestió de totes aquelles denúncies relacionades amb la nostra competència.

Protecció, benestar i tinença d'animals de companyia:

Es vetlla pel benestar i la protecció dels animals de companyia del municipi, en el marc de la normativa autonòmica, estatal i municipal vigent. Les competències municipals en aquesta matèria inclouen la regulació, control i supervisió de la tinença d'animals de companyia, així com la promoció de bones pràctiques en la seva cura i protecció.

Aquests serveis s'organitzen per garantir que els animals de companyia tinguin unes condicions de vida adequades, evitant maltractaments i promovent el respecte pel seu benestar. Això inclou:

- [Regulació de la tinença d'animals.](#)
- [Promoció del benestar animal.](#)
- [Control de la proliferació d'animals abandonats i cura dels animals perduts.](#)
- [Gestió de les colònies felines.](#)
- Inspecció i sanció.
- Col·laboració amb altres administracions i entitats protectores.

[Cementiri Municipal:](#)

En aquest servei s'ofereix les sepultures i el manteniment dels espais comuns del [cementiri](#). Es presten tots els serveis vinculats als actes fúnebres: informació i gestió administrativa relacionades amb les sepultures.

1. Obertura del recinte del cementiri els 365 dies en horari:

- Del 15 de juny al 15 de setembre de: 9 a 19 h.
- La resta de dies de: 9 a 17:30 h.

	2. Totes les tramitacions i gestions de les sepultures: • Designació de beneficiaris. • Canvis de titulars i beneficiari. • Pròrroga de dret funerari. • Renúncies de dret funerari. 3. Diferents serveis com: • Construcció de diferents sepultures • Concessió de títols de dret funerari sobre nínxols i altres sepultures. • Canvi de titular / transmissió del dret funerari. • Trasllats de restes dins del mateix cementiri o a altres cementiris. • Diferents tipus de sepultures: nínxols, columbaris, tombes. • Espai de dol perinatal. • Autoritzacions per a la col·locació de làpides. • Manteniment del recinte. • Reversió de drets de concessió a l'ajuntament de nínxols buits. Més informació
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Natalia Martínez Crespo Natalia.Martinez@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Centre Municipal Frederic Mompou. Plaça de Joan XXIII, 8-10, Planta baixa. Telèfon: 936 651 150 – 936 364 144 Atenció presencial: De dilluns a divendres – de 8 a 15 h. Correu electrònic del servei: sanitat@castelldefels.org animalsdomestics@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	Salut Animals domèstics Serveis funeraris Salut mental i benestar emocional
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	• Convocar 2 vegades a l'any, com a mínim, el Consell de Salut. • Convocar 2 vegades a l'any, com a mínim, el Plenari de la Taula de Salut Mental de Castelldefels. • Controlar sanitàriament cada any les piscines d'ús públic de la ciutat.

	• Controlar sanitàriament cada dos anys els establiments de pírcing i tatuatges. • Controlar el risc sanitari d'almenys, 70 establiments alimentaris de la ciutat anualment. • Controlar sanitàriament les guinguetes de temporada de la platja de Castelldefels. Cada any, mensualment, durant els mesos d'estiu. • Tramitar la inscripció en el cens municipal d'animals de companyia en un termini de 30 dies hàbils. Que el temps d'espera per obtenir cita prèvia en els serveis de Salut no superarà els 15 dies hàbils.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	Els sistemes interns de seguiment de cada compromís seran majoritàriament a través d'enquestes i del seguiment d'indicadors de funcionament del servei. Compromís 1: Convocar 2 vegades a l'any, com a mínim, el "Consell de salut". • Indicador 1: Nombre de reunions anuals del Consell de Salut. Objectiu: 2 a l'any. • Indicador 2: Percentatge d'assistència de les entitats que en formen part [(nombre d'entitats assistents/total entitats)*100]. Objectiu: igual o superior 70%. Compromís 2: Convocar 2 vegades a l'any, com a mínim, el Plenari de la "Taula de salut mental de Castelldefels". • Indicador 1: Nombre de reunions del Plenari de la Taula de Salut mental. Objectiu: 2 a l'any. • Indicador 2: Percentatge d'assistència de les entitats que en formen part [(nombre d'entitats assistents/total entitats)*100]. Objectiu: igual o superior 70%. Compromís 3: Controlar sanitàriament cada any les piscines d'ús públic de la ciutat. • Indicador: Percentatge de piscines d'ús públic sotmeses a control sanitari [(nombre de piscines inspeccionades/total piscines públiques)*100]. Objectiu: Igual o superior al 100%. Compromís 4: Controlar sanitàriament cada dos anys els establiments de tatuatges, pírcing i micropigmentació. • Indicador: Percentatge d'establiments de tatuatge i pírcing inspeccionats en 2 anys [(número)*100]. Objectiu: 100% Compromís 5: Controlar el risc sanitari d'almenys, 100 establiments alimentaris de la ciutat a l'any. • Indicador 1: Nombre d'establiments alimentaris inspeccionats a l'any. Objectiu: igual o superior a 100 a l'any. Compromís 6: Controlar sanitàriament les guinguetes de temporada de la platja de Castelldefels amb caràcter mensual, durant els mesos d'estiu.

	- Indicador Nombre de guinguetes inspeccionades mensualment respecte al total de guinguetes[(nombre de guinguetes inspeccionades al mes/total guinguetes)*100]. Objectiu: 100%. Compromís 7: Tramitar la inscripció en el cens municipal d'animals de companyia en un termini de 50 dies hàbils. - Indicador: Percentatge d'inscripcions al cens municipal d'animals de companyia que es tramiten abans de 50 dies hàbils [(nombre d'inscripcions realitzades en període inferior a 50 dies/total inscripcions)*100]. Objectiu: 90%. Compromís 8: Que el temps d'espera per obtenir cita prèvia en els serveis de salut no superi els 15 dies hàbils. - Indicador: Percentatge de cites obtingudes abans de 15 dies hàbils [(nombre de cites obtingudes en període inferior a 15 dies hàbils/total de cites)*100]. Objectiu: 90%
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. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Salut pública, principal normativa: Llei 33/2011, de 4 d'octubre, General de Salut Pública Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció y control ambiental de las actividades Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de Salut Pública Llei 5/2019, del 31 de juliol, de l'Agència de Salut Pública de Catalunya i de modificació de la Llei 18/2009, de 22 d'octubre, de salut pública Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'Ordenació Sanitària en Cataluña Llei Orgànica 3/1986, de 14 d'abril, de mesures especials en matèria de salut pública, modificada pel Reial Decret Llei

[6/2020, de 10 de març, pel qual s'adopten determinades mesures urgents en l'àmbit econòmic i per la protecció de la salut pública](#)

[Decret 201/2015, de 15 de setembre, d'òrgans de participació comunitària en el sistema sanitari públic de Catalunya](#)

[Decret 202/2015, de 15 de setembre, dels òrgans de direcció, d'assessorament i de consulta i participació en l'àmbit de la salut pública](#)

[Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#)

[Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició](#)

[Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat](#)

[Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de las Bases de Règim Local](#)

[Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el text del odi Alimentari Espanyol](#)

[Llei 15/1983, de 14 de juliol, de la higiene i el control alimentaris](#)

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

[Reial Decret 237/2000, de 18 de febrer, pel qual s'estableixen les especificacions tècniques que han de complir els vehicles especials per al transport terrestre de productes alimentaris a temperatura regulada i els procediments de control](#)

[Decret 90/2008, de 22 d'abril, pel qual es regulen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing, així com els requisits higiènic-sanitaris que tenen que complir els establiments on es realitzen aquestes pràctiques](#)

[Reial Decret 192/2023, de 21 de març, pel qual es regulen els productes sanitaris](#)

[Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sols contaminats per a una economia circular](#)

[Resolució ResAP \(2008\) 1 sobre los requisits i criteris de seguretat de tatuatges i maquillatge permanent](#)

[Reial Decret 742/2013, de 27 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris tècnico-sanitaris de les piscines](#)

[Decret 95/2005, sobre el Pla director d'instal·lacions i equipacions esportives de Catalunya](#)

[Decret 165/2001, modificació del Decreto 95/2000, de 22 de febrer, de establiment de les normes sanitàries aplicables a piscines d'ús públic](#)

[Decret 95/2000, sobre normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic](#)

[Decret 352/2004, de 8 de març, de mesures per a la prevenció i control de la legionel·losi](#)

[Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis.](#)

[Real Decreto 614/2024, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis](#)

[Real Decreto 1085/2024, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de reutilización del agua y se modifican diversos reales decretos que regulan la gestión del agua](#)

Control, protecció i benestar dels animals de companyia, principal normativa:

[Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animal](#)

[Decret 328/1998, de 24 de desembre, pel qual es regula la identificació i el Registre general d'animals de companyia](#)

[Decret 6/1999, de 26 de gener, pel qual s'estableixen les condicions de manteniment dels animals de companyia](#)

[Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre la tinença de gossos considerats potencialment perillosos](#)

[Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos](#)

[Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos](#)

[Reial Decret 287/2002, de 22 de març, que desenvolupa la Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos](#)

[Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals](#)

[Ordenança Municipal de Tinença i Protecció dels Animals de Companyia de Castelldefels](#)

[Ordenança fiscal núm. 19: Taxa per prestació de serveis relacionats amb els animals de companyia i per concessió de llicències per a la tinença d'animals potencialment perillosos](#)

Serveis funeraris

[Llei 33/2003, de 3 de novembre, de Patrimoni de els Administracions Públiques](#)

[Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals](#)

[Decret 297/1997, de 25 de novembre pel qual s'aprova el Reglament de policia sanitària mortuòria](#)

[Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.](#)

[Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#)
[Ordenança general de serveis funeraris de l'Ajuntament de Castelldefels](#)

[Ordenança fiscal núm. 10: Taxa del cementiri municipal](#)

	Reglament del Règim interior del Cementiri Municipal de Castelldefels
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin 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)	    