

SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR ANIMAL

CARTA DE SERVICIOS

El Ayuntamiento de San Sebastián elabora esta carta para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrece y sus compromisos.

El objetivo de esta carta es mejorar día a día la calidad de estos servicios que se ofrecen.

Fecha de publicación: febrero 2022
Fecha de revisión: anual
Se publicarán los datos en la web municipal
Vigencia: febrero 2024

Unidad responsable

Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal
Dirección de Salud y Medio Ambiente

¿Cuál es nuestro objetivo?

Proteger la salud pública y mejorar la higiene del entorno a través de:

- ▶ Controles sobre la seguridad alimentaria.
- ▶ Controles de plagas urbanas.
- ▶ Control del cuidado de nuestros animales de compañía.

¿Dónde estamos?

Pº Duque de Mandas,12
20012 San Sebastian

Teléfono: 943 48 38 78

Horario: de lunes a viernes de 9 a 14

¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

1. INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

Informamos de manera clara, detallada y accesible sobre todos nuestros trámites y servicios.

Cómo se solicita



En persona



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa

Nos comprometemos a

- Informar y orientar de manera especializada de 9:00 a 14:00h todos los días laborables del año.
- Ofrecer un **buen trato** con una puntuación mayor a 8 sobre 10.
- Que nuestro personal tenga un buen **conocimiento técnico** con una puntuación mayor a 8 sobre 10.
- **Informar de forma clara**, con una puntuación mayor de 8 sobre 10.
- Conseguir una **satisfacción global** con el servicio recibido con una puntuación mayor de 8 sobre 10.
- **Contestar** de forma oral o por escrito al 100% de **quejas, sugerencias o reclamaciones** sobre nuestros servicios en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Cómo lo medimos

- % de días laborales que NO hay atención especializada.
- Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre el trato recibido.
- Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre el conocimiento técnico.
- Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la claridad de la información recibida.
- Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la satisfacción global con el servicio recibido.
- % de quejas, sugerencias o reclamaciones contestadas en plazo.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>2. INSPECCIONES OFICIALES</p> <p>Hacemos visitas de control sanitario a establecimientos de alimentación (carnicerías, pescaderías, supermercados, hostelería, colegios, hospitales...) para:</p> <ul style="list-style-type: none">-comprobar que cumplen con la normativa sanitaria.-garantizar que los alimentos que consumimos no suponen riesgo para la salud.	<p> En persona</p> <p> osasuna@donostia.eus</p> <p> www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa</p>	<p>➤ Realizar al menos 900 inspecciones sanitarias al año en los establecimientos de alimentación.</p>	<p>➤ Número de inspecciones sanitarias realizadas anualmente en los establecimientos de alimentación.</p>

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

3. GESTIÓN DE ALERTAS SANITARIAS

Gestionamos aquellas situaciones en las que se sospecha que un alimento que está en el mercado puede suponer un riesgo para la salud de las personas.

Cómo se solicita

Lo hacemos de oficio.
No hay que pedirlo.

Nos comprometemos a

- ▶ **Actuar** en un plazo máximo de 24 horas laborables desde que recibimos el aviso de una alerta sanitaria en el 90% de los casos. En el resto de los casos (10%), actuaremos en un plazo máximo de 72 horas laborables.

Cómo lo medimos

- ▶ % de casos en los que se actúa sobre una alerta sanitaria en el plazo de 24 horas laborables.
- % de casos en los que se actúa entre 25 y 72 horas laborables.

4. INTERVENCIÓN Y CONTROL DE LOS BROTES DE ORIGEN ALIMENTARIO

Cuando se sospecha que puede haber un brote que tiene origen en los alimentos, hacemos un estudio epidemiológico y una inspección al establecimiento implicado.

Identificamos los factores que han podido influir para que aparezca el brote y solicitamos que corrijan las deficiencias detectadas.



En persona



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa

- ▶ **Actuar** en el plazo máximo de 24 horas desde que recibimos el aviso de un brote alimentario en el 100% de los casos.

- ▶ % de casos en los que se ha actuado en plazo desde que recibimos el aviso de un brote alimentario.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

5. CONTROL DE PLAGAS URBANAS

Hacemos el control de plagas urbanas y de viviendas insalubres en la ciudad para proteger la salud pública.

El control de plagas se hace solo en la vía pública. Sin embargo, se actuará en una propiedad privada, en casos graves en los que exista riesgo para la salud pública.

Los tipos de plagas más habituales son: ratas, cucarachas y palomas.

Cómo se solicita



En persona



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa

Nos comprometemos a

- ▶ **Actuar** en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el aviso por plagas en el caso de roedores y cucarachas.
- ▶ **Realizar** 2 campañas al año de capturas de palomas en al menos 10 puntos de la ciudad.
- ▶ **Asesorar e identificar** insectos que pueden ser un riesgo para la salud pública en viviendas, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el aviso.

Cómo lo medimos

- ▶ % de avisos en los que se actúa en plazo.
- ▶ Número de campañas de capturas al año. Número de puntos de captura.
- ▶ % de avisos que se responden en plazo.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>6. BIENESTAR ANIMAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recogemos animales perdidos o abandonados en la vía pública, sobre todo, perros y gatos. - Tramitamos licencias e inscripciones en el Registro de perros potencialmente peligrosos. - Actuamos ante las denuncias. 	<p> 092</p> <p> En persona</p> <p> 943 48 38 78</p> <p> osasuna@donostia.eus</p> <p> www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recoger los perros que se encuentren perdidos o abandonados en la vía pública en menos de 2 horas desde que recibimos el aviso. ➤ Tramitar las licencias de perros potencialmente peligrosos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que la persona presenta la documentación necesaria, en el 90% de los casos. En el resto de casos (10%), lo tramitaremos en un plazo máximo de 30 días hábiles. ➤ Tramitar los registros de perros potencialmente peligrosos, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que la persona presenta la documentación necesaria, en el 90% de los casos. En el resto de casos (10%), los tramitaremos en un plazo máximo de 30 días. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ % de perros que se recogen en la vía pública en plazo. ➤ % licencias tramitadas en 7 días hábiles. % licencias tramitadas en 30 días hábiles. ➤ % de registros tramitados en 7 días hábiles. % de registros tramitados entre 8 y 30 días hábiles.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

BIENESTAR ANIMAL

Cómo se solicita



En persona



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



www.donostia.eus/ataria/es/web/osasun-publikoa

Nos comprometemos a

- ▶ Realizar un control y seguimiento veterinario de 14 días a todos los perros denunciados por mordeduras a personas. Infomar a todas las personas denunciantes cuando se detecte que el perro tiene alguna enfermedad infecto-contagiosa.
- ▶ Notificar a las personas denunciantes en el plazo máximo de 1 mes, las actuaciones realizadas ante las denuncias relacionadas con el bienestar animal, en el 80% de los casos . En el resto de casos (20%), lo notificaremos en un plazo máximo de 2 meses.

Cómo lo medimos

- ▶ % de casos en los que se hace un control y seguimiento veterinario de 14 días a perros denunciados por mordeduras a personas.

% de casos en los que se informa a la persona denunciante cuando se detecte que el perro tiene una enfermedad infectocontagiosa.
- ▶ % de notificaciones realizadas en 1 mes.
% de notificaciones realizadas en 2 meses.

Qué hacemos si no se cumple algún compromiso:

El Ayuntamiento analizará las causas y publicará las acciones de mejora en: www.donostia.eus

Cómo puedes PARTICIPAR

Puedes ayudarnos a mejorar los diferentes servicios que ofrecemos de esta manera:

- ▶ Participando a través de las encuestas de satisfacción que se realizan en el Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal.
- ▶ Presentando quejas y sugerencias en cualquier momento:

En persona:

- en la oficina del Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal
- en las oficinas de Udalinfo

Por teléfono:

- en el 943 483878
- en el 010, desde San Sebastián o en el 943 48 10 00, desde fuera de San Sebastián

Online:

- en el Buzón de la Ciudadanía de la web: www.donostia.eus

Normativa e información legal

- ▶ Reglamento (CE) N° 852/2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- ▶ Reglamento (CE) N° 625/2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales.
- ▶ Orden de 15 de marzo del consejero de Sanidad por el que se establecen las condiciones sanitarias y la clasificación de los comedores colectivos y de los establecimientos no industriales de elaboración de platos preparados para el consumidor final en la CAPV.
- ▶ LEY 9/2022, de 30 de junio, de protección de los animales domésticos.
- ▶ Decreto 101/2004, de 1 de junio, sobre tenencia de animales de la especie canina en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- ▶ Ordenanza municipal para la protección y tenencia de animales.
- ▶ Ordenanza reguladora de las actividades de desinfección, desinsectación y desratización en el término de Donostia / San Sebastián.

Tienes **DERECHO** a

- ▶ Que te tratemos con respeto y de forma personalizada.
- ▶ Que te atendamos en euskera o en castellano.
- ▶ Que respetemos la confidencialidad de tus datos personales y la información que das a las personas que trabajan en el Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal.
- ▶ Tener en cualquier momento información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios del Servicio de Salud Pública y Bienestar Animal y estado de los trámites que has realizado.
- ▶ Presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- ▶ Presentar alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que deniegan tus solicitudes.

Tienes la **OBLIGACIÓN** de

- ▶ Mantener una actitud educada y respetuosa hacia las personas que te atienden y hacia el resto de personas usuarias.
- ▶ Hacer un uso correcto y adecuado de las oficinas, y respetar los espacios y los equipamientos.
- ▶ Respetar los horarios establecidos.
- ▶ Aportar los documentos y datos necesarios para realizar las gestiones y los trámites.
- ▶ Comunicar los cambios de cualquier dato que pueda afectar en el trámite de tus expedientes: domicilio, teléfono, cuenta bancaria, vehículo...



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN