

OSASUN PUBLIKOA ETA ANIMALIEN ONGIZATEA

ZERBITZU KARTA

Donostiako Udalak zerbitzu karta hau egin du herritarrei jakinarazteko eskaintzen dituen zerbitzuak eta konpromisoak.

Karta honen helburua egunez egun eskaintako zerbitzuen kalitatea hobetzea da.

Argitaratze data: 2022eko otsaila
Berrikuspen data: urtero
Emaitzak udalaren webgunean argitaratuko dira
Indarraldia: 2024ko otsaila arte

Unitate arduraduna

Osasun Publikoaren eta Animalien Ongizatearen Zerbitzua
Osasun eta Ingurumen Zuzendaritza

Zein da Unitatearen helburua?

Osasun publikoa babestea eta ingurunearen higieua hobetzea, honako hauen bidez:

- ▶ Elikagaien segurtasunari buruzko kontrolak
- ▶ Hiri-izurriteen kontrolak
- ▶ Etxeko animalien zaintzari buruzko kontrolak

Non gaude?

Mandasko Dukearen pasealekua, 12
20012 Donostia

Telefonoa: 943 48 38 78

Ordutegia: astelehenetik ostiralera 9etatik 14etara

Zein zerbitzuri ezartzen zaio karta hau?

Bertan adierazitako zerbitzuei ezartzen zaie.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

1. INFORMAZIOA, ARRETA ETA ORIENTAZIOA

Gure izapide eta zerbitzu guztiei buruzko informazio argia, zehatza eta eskuragarria ematen dugu.

Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



[www.donostia.eus/ataria/web/
osasun-publikoa](http://www.donostia.eus/ataria/web/osasun-publikoa)

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Urteko lanegun guztietan, 9:00etatik 14:00etara, modu espezializatuan informatzea eta orientatzea.
- ▶ **Arreta egokia** ematea, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ Gure langileek **ezagutza tekniko** ona edukitzea, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ **Argitasunez informatzea**, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ Jasotako zerbitzuarekiko **gogobetetze orokorra lortzea**, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ Gure zerbitzuei buruzko **kexa, iradokizun edo erreklamazio** guztiei ahoz edo idatziz **erantzutea**, gehienez ere 30 egun balioduneko epean.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Arreta espezializaturik EZ dagoen lanegunen % .
- ▶ Urteko inkestan, jasotako arretari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratu.
- ▶ Urteko inkestan, langileen ezagutza teknikoari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratu.
- ▶ Urteko inkestan, emandako informazioaren argitasunari buruz erabiltzaileen gogobetetzea baloratu.
- ▶ Urteko inkestan, asebetetze orokorrari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratu.
- ▶ Epe barruan erantzundako kexa, iradokizun edo erreklamazioen %.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

2. IKUSKAPEN OFIZIALAK

Osasun-kontroleko bisitak egiten ditugu elikadura-establezimenduetara (harategiak, arrandegiak, supermerkatuak, ostalaritza, ikastetxeak, ospitaleak...) eginkizun hauek betez:

-Osasun-araudia betetzen dutela egiaztatzea.

-Kontsumitzen ditugun elikagaiak osasunerako arriskutsuak ez direla bermatzea.

Nola eskatu



Aurrez aurre



osasuna@donostia.eus



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

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Urtean gutxienez **900 osasun-ikuskapen** egitea elikagai-establezimenduetan.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Elikagai-establezimenduetan urtero egiten diren osasun-ikuskapenen kopurua.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

3. OSASUN-ALERTEN KUDEAKETA

Merkatuan dagoen elikagai bat pertsonen osasunerako arriskutsua izan daitekeela susmatzen den egoerakudeatzen ditugu.

Nola eskatu

Ofizioz egiten dugu.
Ez da eskatu behar.

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- Gehienez 24 lanorduko epean **erantzutea**, osasun-alerta baten abisua jasotzen dugunetik kasuen % 90ean.
Gainerako kasuetan (%10), 72 lanorduko gehieneko epean erantzungo dugu.

Nola neurtzen dugu

- 24 lanorduko epean osasun-alerta bati erantzuten zaion kasuen %.
25 eta 72 lanordu bitartean erantzuten zaion kasuen %.

4. ELIKAGAI-JATORRIKO TOXINFEKZIO-AGERRALDIETAN ESKU HARTZEA ETA HAI EKONTROLATZEA

Elikagaietan jatorria duen agerraldi bat egon daitekeela susmatzen denean, azterketa epidemiologikoa egiten dugu eta inplikaturako establezimendua ikuskatzen dugu.

Agerraldian eragina izan dezaketen faktoreak identifikatzen ditugu, eta antzemandako akatsak zuzentzeko eskatzen dugu.



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



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

- Elikagai jatorriko agerraldi baten abisua jasotzen dugunetik, gehienez 24 orduko epean **erantzutea**, kasuen % 100ean.

- Elikagai jatorriko agerraldi baten abisua jaso dugunetik epe barruan erantzungo dugu kasuen %.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

5. HIRI IZURRITEEN KONTROLA

Hiriko izurriteen eta etxebizitza osasungaitzen kontrola egiten dugu, osasun publikoa babesteko.

Izurriteen kontrola bide publikoan bakarrik egiten da. Hala ere, jabetza pribatu batean esku hartuko da, osasun publikorako arriskua dagoen kasu larrietan.

Izurrite mota ohikoenak hauek dira: arratoiak, labezomorroak eta usoak.

Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



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

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- Karraskarien eta labezomorroen kasuan, izurriteen berri ematen denetik, gehienez 3 egun balioduneko epean **erantzutea**.
- Usoak harrapatzeko 2 kanpaina egitea urtean, gutxienez hiriko 10 tokitan.
- Etxebizitzetako osasun publikorako arriskutsuak izan daitezkeen intsektuak **identifikatzea eta** haien inguruko **aholkularitza ematea**, abisua eman eta gehienez ere 5 egun balioduneko epean.

Nola neurtzen dugu

- Epe barruan erantzuten diren abisuen %.
- Urteko harrapaketa-kanpainen kopurua.
Harrapaketa-puntuen kopurua.
- Epe barruan erantzuten diren abisuen %.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

6. ANIMALIEN ONGIZATEA

- Bide publikoan galdutako edo utzitako animaliak biltzen ditugu, batez ere txakurrak eta katuak.

- Arriskutsuak izan daitezkeen txakurren erregistroan lizentziak eta inskripzioak izapidetzen ditugu.

- Salaketei erantzuna ematen diegu.

Nola eskatu



Konpromiso hauek hartzen ditugu

▶ Klean galduta edo abandonatuta dauden **txakurrak jasotzea**, abisua jaso eta 2 ordura gehienez.

▶ Arriskutsuak izan daitezkeen txakurren **lizentziak izapidetzea**, herritarrak beharrezko dokumentazioa aurkezten duenetik gehienez ere 7 egun balioduneko epean, kasuen % 90ean. Gainerako kasuetan (% 10), 30 egun balioduneko gehieneko epean izapidetuko dugu.

▶ Arriskutsuak izan daitezkeen txakurren **erregistroak izapidetzea**, herritarrak beharrezko dokumentazioa aurkezten duenetik gehienez ere 7 egun balioduneko epean, kasuen % 90ean. Gainerako kasuetan (% 10), gehienez 30 eguneko epean izapidetuko ditugu.

Nola neurtzen dugu

▶ Epe barruan bide publikoan biltzen diren txakurren %.

▶ 7 egun baliodunetan izapidetutako lizentzien %.
30 egun baliodunetan izapidetutako lizentzien %.

▶ 7 egun baliodunetan izapidetutako erregistroen %.
8 eta 30 egun baliodun bitartean izapidetutako erregistroen %.

ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

Zerbitzuak

ANIMALIEN ONGIZATEA

Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 38 78



osasuna@donostia.eus



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

Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ 14 eguneko **albaitaritza kontrola eta jarraipena egitea** pertsonei hozka egiteagatik salatutako txakur guztiei.

Txakurrak gaixotasun infekto-kutsakorren bat duela hautematen denean, salaketa jarri duten pertsonak informatzea.

- ▶ Salatzaileei gehienez hilabeteko epean jakinaraztea animalien ongizatearekin lotutako salaketei erantzuteko egindako jarduerak, kasuen % 80an. Gainerako kasuetan (% 20), gehienez 2 hilabetekoko epean jakinaraziko dugu.

Nola neurtzen dugu

- ▶ Pertsonei hozka egiteagatik salatutako txakurrei albaitariaren 14 eguneko kontrola eta jarraipena egiten zaien kasuen %.

Txakurrak gaixotasun infekto-kutsakorra duela hautematen denean salatzaileari jakinarazten zaion kasuen %.

- ▶ Hilean egindako jakinarazpenen %.
2 hilabeteetan egindako jakinarazpenen ehunekoa.

Zer egiten dugu konpromisoren bat ez bada betetzen:

Udalak zergatiak aztertuko ditu eta hobetzeko ekintzak argitaratuko ditu: www.donostia.eus

Nola PARTE HAR dezakezu

Eskaintzen ditugun zerbitzuak hobetzen lagun dezakezu honela:

- ▶ Osasun Publikoaren eta Animalien Ongizatearen Zerbitzuan egiten diren gogobetetze-inkestean bidez parte hartuz.
- ▶ Kexak eta iradokizunak aurkez ditzakezu edozein unetan:

Aurrez aurre:

- Osasun Publikoaren eta Animalien Ongizaterako Zerbitzuaren bulegoan
- Udalinfoko bulegoetan

Telefonoz:

- 943 483878an
- 010ean, Donostiatik edo 943 48 10 00, Donostiaz kanpotik

Online:

- udal webguneko Herritarren Postontzian: www.donostia.eus

Araudia eta legezko informazioa

- ▶ Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004ko apirilaren 29ko 852/2004 (EE) Erregelamendua, elikagaien higieneari buruzkoa.
- ▶ 625/2017 (EE) Erregelamendua, kontrolei eta bestelako jarduera ofizialei buruzkoa.
- ▶ Agindua, 2002ko martxoaren 15ekoa, Osasun sailburuarena, Euskal Autonomia Erkidegoan azken kontsumitzailearentzat prestatutako janariak egiteko jantoki kolektiboen eta industriaz kanpoko establezimenduen osasun-baldintzak eta sailkapena ezartzen dituen.
- ▶ 9/2022 Legea, ekainaren 30ekoa, etxeko animaliak babesteari buruzkoa.
- ▶ 101/2004 Dekretua, ekainaren 1ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoan txakurrak edukitzeari buruzkoa.
- ▶ Animaliak babestu eta edukitzeari buruzko udal ordenantza.
- ▶ Ordenantza, Donostiako udalerrian desinfektatzeko, intsektuak eta arratoiak hiltzeko jarduerak arautzen dituen.

ESKUBIDEA duzu

- ▶ Begirunez eta modu pertsonalizatuan tratatua izatekoa.
- ▶ Arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzekoa.
- ▶ Osasun Publikoaren eta Animalien Ongizatearen Zerbitzuan lan egiten duten pertsonei ematen dizkiezun datu pertsonalen eta informazioen konfidentzialtasuna errespetatua izatekoa.
- ▶ Edozein unetan informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria edukitzekoa Osasun Publikoaren eta Animalien Ongizatearen Zerbitzuaren zerbitzuei buruz eta egin dituzun izapideen egoerari buruz.
- ▶ Era guztietako iradokizunak, kexak, eskaerak edo esker ona adieraztekoa.
- ▶ Alegazioak eta dokumentuak aurkeztekoa zure eskaera ukatzen duten administrazioaren ebazpenen aurrean.

BETEBEHAR hauek dituzu

- ▶ Hezibide oneko eta begirunezko jarrera agertzea arreta ematen dizuten langileei eta gainerako erabiltzaileei.
- ▶ Bulegoak egoki eta behar bezala erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak zaintzea.
- ▶ Ezarritako ordutegiak aintzat hartzea.
- ▶ Kudeaketak eta izapideak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- ▶ Espedienteen izapidean eragina izan dezaketen datuetan aldaketarik bada, horren berri ematea.



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN