

compliment dels compromisos

El grau de compliment dels compromisos adquirits es poden consultar anualment a la pàgina web de l'Ajuntament de Granollers www.granollers.cat.

reclamacions, queixes i suggeriments

El laboratori disposa d'un sistema de gestió de reclamacions, queixes i suggeriments.

Totes les reclamacions, queixes i suggeriments es poden dirigir a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Granollers (C. de Sant Josep, 7, telèfon 93 842 66 10) o directament al laboratori. Ens permeten conèixer l'opinió de les persones, empreses i administracions usuàries del laboratori, i millorar el funcionament i els serveis que prestem.

Pel que fa a les reclamacions, ens comprometem a donar una resposta a les que no comporten la repetició d'una anàlisi en el termini de 3 dies hàbils.

COM CONTACTAR AMB EL LABORATORI

C. de Joan Camps i Giró, núm. 3, 08401 Granollers
Tel·lèfon 93 879 57 69 ■ Fax 93 860 14 16
www.granollers.cat ■ laboratori@ajuntament.granollers.cat
Horari: Dilluns a divendres de 8 a 15 h



Ajuntament de  Granollers

Laboratori municipal de salut pública de Granollers

Carta de Serveis 



Ajuntament de  Granollers

objectiu

La millora contínua és un objectiu que es va fixar el Laboratori Municipal de Salut Pública de Granollers l'any 2000, quan va implantar un sistema de gestió de qualitat basat en la norma UNE-EN-ISO 9001:2000. Aquest sistema garanteix que els assaigs que es realitzen, les dades que s'obtenen i els informes que s'elaboren, són el resultat de la utilització d'uns mètodes de treball adients i d'unes tècniques analítiques segures, reproduïbles i fiables.

D'acord amb aquest objectiu, hem elaborat aquesta carta de serveis per donar a conèixer els serveis que presta el Laboratori Municipal de Salut Pública i els compromisos que hem adquirit perquè tinguin el nivell de qualitat desitjada.

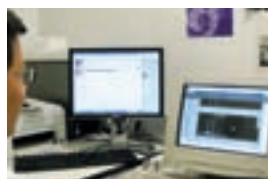
qui som?

El Laboratori Municipal de Salut Pública és un equipament, que està adscrit al Servei de Salut Pública i Consum de l'Ajuntament de Granollers. Realitza anàlisis d'aigua, aliments i d'altres mostres ambientals a petició de les administracions públiques, d'empreses i de particulars.

Va entrar en funcionament l'any 1986 i, des d'aquest moment, ha anat diversificant els àmbits de treball i incrementant l'equipament disponible i el nombre de paràmetres que té en catàleg.

Està inscrit al registre de Laboratoris de Salut Ambiental i Alimentària, amb el número d'identificació R7-095-96, i al Registre de Laboratoris Agroalimentaris de Catalunya, amb el número 329. Des de l'any 2000 té un programa de gestió de qualitat certificat d'acord a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

quins serveis oferim?



SERVEIS	TIPUS D'ANÀLISIS
Recollida de mostres	
Anàlisi d'aliments	Paràmetres microbiològics i fisicoquímics
Anàlisi d'aigua: <ul style="list-style-type: none"> Aigua destinada a consum humà (xarxes d'abastament públic, xarxes d'immobles i establiments, pous, fonts, etc.). Aigua destinada a altres usos (piscina, reg, etc.). Altres mostres d'aigua (riu, basses, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Paràmetres microbiològics Paràmetre fisicoquímics Paràmetres orgànics específics (THM, PAH's, pesticides) Paràsits (nematodes intestinals) Legionel·la
Altres anàlisis ambientals: <ul style="list-style-type: none"> Sorrals i terres Superfícies (d'activitats alimentàries, d'instal·lacions esportives i lúdiques, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Paràmetres microbiològics

Els paràmetres analítics que el Laboratori Municipal de Granollers realitza es poden consultar a www.granollers.cat.

normativa



relacionada amb la prestació de serveis del laboratori

▪ **Prestació de serveis:** Decret 126/1994, de 16 de maig, pel qual es regula l'autorització, l'acreditació i el registre dels laboratoris de salut ambiental i alimentària; Ordre d'11 de novembre de 1998, per la qual es regula el reconeixement, l'acreditació i el control dels Laboratoris Agroalimentaris de Catalunya i Ordre de 30 de gener de 2001, de modificació de l'anterior; Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà; Ordre d'1 de juliol de 1987, pel que s'aproven els mètodes oficials d'anàlisi fisicoquímics per a aigües potables de consum públic.

▪ **Preus.** Els preus dels serveis (recollida de mostres i anàlisi) estan recollits a l'Ordenança Fiscal 2.19, epígraf 2, Serveis analítics del laboratori municipal de Salut Pública, que es fixa anualment en el Ple de l'Ajuntament de Granollers.

▪ **Confidencialitat.** És d'aplicació la Llei orgànica 15/1999, de 14 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

compromisos



ACCESSIBILITAT, INFORMACIÓ I TRACTE

A QUÈ ENS COMPROMETEM?

Ens comprometem a atendre als clients de forma personalitzada, tenint en compte les seves necessitats, a assessorar, si cal, en el tipus d'anàlisi a realitzar i en la posterior interpretació dels resultats, i a garantir l'atenció a les consultes i un bon tracte per part del personal. L'objectiu és tenir una valoració satisfactòria en el 95 % de les enquestes realitzades.

A mantenir permanentment actualitzats en la pàgina web els formularis de sol·licitud de tots els serveis, el catàleg de paràmetres que analitza el laboratori, i la informació que pugui servir per facilitar un contacte ràpid i fluid amb el laboratori.

A mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades.

A publicar el resultat del compliment dels compromisos a la pàgina web.

COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

Realitzem periòdicament enquestes de satisfacció i analitzem la puntuació obtinguda en els aspectes relacionats amb la relació dels clients amb el laboratori.

Realitzem una revisió semestral d'aquests continguts de la pàgina web.

Analitzem les queixes i reclamacions rebudes per aquesta causa.

Comprovem anualment que els resultats dels compromisos estan inclosos a la pàgina web i que estan actualitzats.

GARANTIR LA FIABILITAT DELS RESULTATS

A QUÈ ENS COMPROMETEM?

A que el 75 % dels paràmetres del nostre catàleg estiguin inclosos en exercicis interlaboratoris.

A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90 % dels assajos interlaboratoris.

A tenir un programa de calibratge i de manteniment pel 100 % del equips i que tingui un grau de compliment superior al 95 %.

A utilitzar mètodes analítics oficials (Standard Methods, mètodes UNE-EN-ISO, BOE); en cas que no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que 100% dels mètodes siguin d'alguna d'aquestes categories.

COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

Analitzem el percentatge de paràmetres que participen en exercicis intercalibració respecte al total de paràmetres que s'analitzen.

Analitzem el resultat dels exercicis intercalibració.

Analitzem les desviacions detectades en les auditories anuals relacionades amb el compliment del pla de manteniment i calibratge del laboratori.

Analitzem el percentatge de mètodes oficials, reconeguts o validats respecte al total de mètodes utilitzats.

COMPLIMENT DE TERMINIS DE RESPOSTA

A QUÈ ENS COMPROMETEM?

A complir els terminis de lliurament de resultats en el 95 % de les mostres:

- Anàlisi d'aigua: 7 dies
- Anàlisi d'aigua de tipus complet: 30 dies
- Anàlisi d'aliments: 10 dies
- Anàlisi de sorres: 10 dies
- Anàlisi de superfícies: 4 dies
- Anàlisi de legionel·la: 15 dies

COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

Analitzem el percentatge d'informes que s'han realitzat dins dels terminis establerts, per cadascun del tipus, i analitzem el nombre de queixes i reclamacions motivades per no complir els terminis de lliurament pactats.