



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

ACTUALITZACIÓ 2019

Data aprovació: 19/03/2019

Pàg. 1 de 2

COMPROMISOS DEL LABORATORI AMB ELS CLIENTS 2019

1. JUSTIFICACIÓ

La Carta de serveis del Laboratori original es va publicar l'any 2009. Aquest equipament és un element dinàmic i que rep les influències de les circumstàncies que incideixen directament o indirecta en ell. La carta de serveis i els compromisos que amb ella adquireix el Laboratori amb els seus clients s'han de correspondre. Per això, tot que que en línies generals els compromisos inicials continuen essent vàlids, es mantenen en revisió contínua i es valoren anualment.

2. COMPROMISOS

Relacionats amb l'accessibilitat, informació i tracte

- El laboratori es compromet a atendre els clients de forma personalitzada, tenint en compte les seves necessitats particulars, quan calgui a assessorar-los en el tipus d'anàlisi i a interpretar els resultats, a garantir l'atenció a les consultes i a un bon tracte per part del personal.
- Es compromet a mantenir actualitzada la informació que apareix en el lloc web municipal (www.granollers.cat), el formulari de sol·licitud d'anàlisi, el catàleg de paràmetres i la informació que pugui servir per facilitar un contacte ràpid, fluid i efectiu amb el laboratori.
- Es compromet a mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades.
- A publicar periòdicament en el lloc web municipal a valoració dels compromisos adquirits.

Relacionats amb la fiabilitat dels resultats

- A tenir un programa que permeti mesurar la fiabilitat dels resultats que s'emeten.
- A que cada any al menys el 50% dels paràmetres d'aigua considerats significatius (els que formen part del tipus d'aigua complet, definit pel RD 141/2003, de 7 de febrer, pel que s'estableixen els criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum humà, o que són indicadors de la qualitat ambiental de l'aigua) participin exercicis intercomparatius.
- A que els paràmetres significatius que no participen en exercicis intercomparatius estiguin sotmesos a avaluació interna



(intracalibració), quan això sigui tècnicament possible (espectrofotometria) i, si no, a seguir el mètode normalitzat.

- A obtenir un resultat satisfactori en el 90% dels exercicis interlaboratori en que participi.
- A tenir un programa de calibratge i manteniment pel tots els equips i que el seu compliment sigui superior al 95%.
- A utilitzar mètodes analítics oficials i, quan aquests no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats. El 100% dels mètodes analítics del laboratori ha d'estar en una d'aquestes categories.

Compliment de terminis de lliurament de resultats

- El laboratori es compromet a que el 95% dels informes de resultats estigui disponible en el termini fixat per la seva categoria i a comunicar a la persona interessada els possibles retards.
- Els terminis de lliurament de resultats per al 2019 es fixen d'acord a la següent taula

<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini màxim de lliurament</u>
Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	10 dies
Anàlisi d'aigua d'aigua (tipus complert o equivalent)	25 dies
Anàlisi d'aigua excepcionals	Termini fixat amb client
Anàlisi d'aliments	10 dies
Anàlisi de legionel·la	17 dies

Els terminis de lliurament es valoraran anualment per ajustar-los.