 <b>Ajuntament Granollers</b>	<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
	<b>COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS (2023)</b>	
	<b>ACTUALITZACIÓ 2023</b>	<b>Data aprovació:</b> 22/03/2023
	Pàg. 1 de 2	

## **COMPROMISOS DEL LABORATORI AMB ELS CLIENTS 2023**

### **1. JUSTIFICACIÓ**

La Carta de serveis del Laboratori Municipal de Granollers es va publicar l'any 2009. Tot que que en línies generals els compromisos inicials continuen essent vàlids, es mantenen en revisió contínua, adaptant-los al Sistema de Gestió de Qualitat, i es valoren anualment.

### **2. COMPROMISOS**

#### **Relacionats amb l'accessibilitat, informació i tracte**


- El Laboratori es compromet a atendre els clients de forma personalitzada. Es garanteix l'atenció a les consultes i un bon tracte per part del personal. En cas que la persona usuària ho desitgi, se li pot donar assessorament sobre el tipus d'anàlisi, el procediment de recollida de mostres, interpretació de resultats, etc.
- Es compromet a mantenir actualitzada la informació que apareix en el lloc web municipal ([www.granollers.cat](http://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 anualment al menys el 50% de paràmetres físico-químics o famílies de paràmetres d'aigua del catàleg del Laboratori participin en exercicis intercomparatius.
- A obtenir un resultats satisfactoris en el 90% dels exercicis interlaboratori en que participi.
- A tenir un programa de calibratge per tots els equips de mesura en que és necessari i que es segueixi al 100%.
- A utilitzar mètodes analítics oficials i, quan aquests no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats.

#### **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.

 <b>Ajuntament Granollers</b>	<b>CARTA DE SERVEIS</b>	
	<b>COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS (2023)</b>	
	<b>ACTUALITZACIÓ 2023</b>	<b>Data aprovació:</b> 22/03/2023
	Pàg. 2 de 2	

<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini màxim de lliurament</u>
Anàlisi d'aigua (excepte tipus complet o equivalent)	10 dies
Anàlisi d'aigua d'aigua (tipus complet o equivalent, si ho hi ha externalització de paràmetres)	15 dies
Anàlisi d'aigua excepcionals (tipus complet o equivalent, quan hi ha externalització de paràmetres)	Termini acordat amb client
Anàlisi d'aliments	10 dies
Anàlisi de legionel·la	17 dies
Altres	Termini acordat amb client

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