



CARTA DE SERVEIS

POLICIA LOCAL DE CAMBRILS



Presentació

Aquesta Carta de Serveis vol ser un punt de trobada entre la ciutadania i la seva Policia Local i esdevenir una eina bàsica per a garantir uns serveis de qualitat en la seva activitat diària.

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obre una via de comunicació immediata amb l'administració local gràcies a la seva presència continuada a la ciutat.

La seva missió és la satisfacció de les demandes de la ciutadania, traduïdes en una millora de la qualitat de vida, tot desenvolupant les funcions legalment establertes en matèria de seguretat ciutadana, trànsit, policia administrativa i assistencial.

L'esperit de servei i la professionalitat dels homes i dones que la integren es posen a la vostra disposició. La implicació social, la proximitat i el desplegament territorial són les eines per a garantir el coneixement òptim de les necessitats de les persones de la ciutat i la qualitat de la resposta que se'ls ofereix.

En aquestes pàgines trobareu el catàleg dels serveis i els compromisos explícits i públics que s'adquireixen amb vosaltres. Així com els nivells de qualitat amb què es pretén oferir-los.

L'objectiu principal es centra en millorar de manera contínua la qualitat del servei, d'acord amb els principis essencials de: confiança, responsabilitat i compromís.

Robert Benaiges, alcalde de Cambrils



confiança · responsabilitat · compromís

Catàleg de serveis

SERVEIS DE PROTECCIÓ BÀSICA

- Intervencions d'urgència per a la protecció de persones i béns.
- Vigilància dels espais públics.
- Prestació d'auxili en casos de catàstrofe, accident i calamitats públiques.
- Protecció en actes culturals, esportius i protecció d'autoritats municipals.



SERVEIS DE POLICIA DE PROXIMITAT



- Campanyes informatives i accions preventives.
- Contactes periòdics amb entitats, associacions, comunitats educatives i altres agents socials, així com amb la pagesia, comerciants i industrials.
- Intervenció, a requeriment, en cas de conflictes privats.

SERVEIS DE POLICIA JUDICIAL

- Primeres actuacions per delictes flagrant.
- Diligències per il·lícits penals i per delictes contra la seguretat vial o relacionades amb accidents de trànsit.
- Atenció i tramitació de denúncies.
- Actuacions requerides per l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal i col·laboració permanent amb la Fiscalia de Menors.

SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA

- Informació a la ciutadania de forma presencial, telefònica, per escrit i/o per mitjans electrònics.
- Atenció, anàlisi i estudi de les peticions, queixes i/o suggeriments rebuts.
- Gestió dels objectes i animals trobats.

confiança · responsabilitat · compromís

SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A PERSONES

- Auxili i assistència a les víctimes per violència de gènere, víctimes en general o persones en situació de risc.
- Informació i canalització de la solució del problema davant l'organisme o institució que tingui la competència.
- Col·laboració amb els serveis d'emergència i serveis socials.
- Prevenció de l'absentisme escolar.



SERVEIS POLICIA ADMINISTRATIVA I INSPECCIÓ MUNICIPAL

- Vetlla del compliment de les ordenances, reglaments i la resta de resolucions administratives municipals.
- Col·laboració amb campanyes de protecció al consumidor.
- Inspecció d'activitats econòmiques, obres, ocupació de la via pública i utilització privativa dels béns de domini públic (ocupació comercial, guals, ocupació per a la realització d'obres, etc.).
- Vigilància i inspecció dels establiments vinculats amb l'oci nocturn, espectacles i activitats recreatives.
- Comprovació d'activitats molestes a requeriment de la ciutadania.

SERVEIS DE POLICIA RURAL I MEDIAMBIENTAL

- Vigilància del terme rural.
- Protecció del medi natural.



SERVEIS DE SEGURETAT VIÀRIA I DE MOBILITAT

- Ordenació i regulació del trànsit.
- Assistència en accidents de trànsit.
- Formació en educació viària.
- Senyalització viària.



confiança · responsabilitat · compromís

Compromisos

1. Arribar a qualsevol lloc del terme municipal on hi hagi un accident de trànsit, i en cas que hi hagi ferits en un temps mitjà de resposta de 12 minuts.
· **Indicador associat:** temps mitjà de resposta per accidents amb ferits.
2. Garantir un servei mínim de 06:00 a 22:00 h per a la recepció de denúncies a la comissaria, els 365 dies de l'any, així com rebre denúncies per Internet en els supòsits previstos.
· **Indicador associat:** nombre de queixes rebudes per no atendre denúncies.
3. Oferir, en col·laboració amb el Departament de Polítiques Socials, un servei d'assistència i orientació en casos de violència de gènere i altres atencions de caire social, els 365 dies de l'any, de 17:00 a 21:00 h amb la presència d'un/a treballador/a social.
· **Indicador associat:** nombre de queixes rebudes per no prestar el servei; resultats de l'enquesta de satisfacció del servei realitzat als seus usuaris.
4. Custodiar i posar a disposició dels pares o dels centres escolars els menors localitzats en situació d'absentisme escolar i comunicar-ho als departaments de Polítiques Socials i d'Educació de l'Ajuntament.
· **Indicador associat:** nombre d'incidències per absentisme i comunicacions realitzades.
5. Vigilar, especialment, les zones d'oci nocturn durant els caps de setmana a l'hivern i tots els dies a l'estiu.
· **Indicador associat:** nombre de serveis realitzats mensualment.
6. Respondre les peticions sobre prohibicions d'estacionament per l'accés de vehicles d'ús particular i per ocupació comercial de la via pública en un termini de 10 dies.
· **Indicador associat:** dies de mitjana per respondre.
7. Realitzar, cada curs escolar, 4.250 serveis de regulació del trànsit als accessos escolars en hores d'entrada i sortida als centres.
· **Indicador associat:** nombre de serveis realitzats durant el curs escolar.

8. Impartir classes d'educació viària en el 100% dels centres escolars, al 50% de l'alumnat, cada curs escolar.
 - **Indicador associat:** nombre de classes impartides per centres i alumnes per curs.
9. Efectuar, anualment, 250 controls de trànsit i un mínim de 10 campanyes coordinades amb el Servei Català de Trànsit i altres cossos policials.
 - **Indicador associat:** nº de controls de trànsit realitzats anualment; estadística anual d'accidents i punts negres per analitzar i millorar la seguretat viària.
10. Patrullar pel terme rural un mínim de 30.000 km anuals amb unitats especialitzades.
 - **Indicador associat:** km anuals de patrullatge fets per la Patrulla Verda.
11. Respondre totes les peticions, queixes i suggeriments en un termini màxim de 30 dies (excepte els casos en què la complexitat de la petició faci necessari un estudi tècnic o la realització de gestions que requereixin un termini superior).
 - **Indicador associat:** termini mitjà de resposta.
12. Comunicar al departament gestor del servei en un termini de 24 hores, per via telemàtica, les incidències i desperfectes a la via pública que es detectin durant el patrullatge.
 - **Indicador associat:** nombre d'incidències generades pels agents a la via pública mitjançant PDA, classificades per tipus.
13. Publicar durant el 1r semestre de cada any una memòria dels serveis i activitats prestats durant l'any anterior.
 - **Indicador associat:** data de publicació de la memòria.
14. Garantir la professionalització i reciclatge dels agents amb una formació mínima obligatòria de 48 hores anuals.
 - **Indicador associat:** hores de formació realitzades anualment per agent.
15. Mesurar com a mínim un cop l'any la satisfacció ciutadana, per revisar i implantar millores al servei.
 - **Indicador associat:**
 - a) grau de satisfacció segons els resultats de l'enquesta anual de la Policia Local.
 - b) grau de satisfacció segons els resultats anuals de l'Enquesta de Seguretat Pública de Catalunya.

Drets de la ciutadania

- A ser tractats amb correcció i amabilitat.
- A identificar els agents amb el seu codi personal.
- A obtenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- A conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- A triar, entre les llengües oficials, aquella en la que volen ser atesos.
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora.

Responsabilitats de la ciutadania

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració als agents i personal del servei.
- Portar sempre el DNI, permís de conduir o passaport.
- Portar sempre al vehicle el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica.
- Identificar-se en els escrits que ens adreceu (nom, adreça, telèfon i adreça electrònica); indicar amb claredat el motiu i la petició que es formula.

Legislació aplicable

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.
- Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Mesures correctives per incompliment de compromisos

- Us remetrem una carta des de la regidoria de la Policia Local, amb les propostes de millora o esmena, preses en funció de l'incompliment detectat.

Ajudeu-nos a millorar

- Sigueu breus, concisos i clars quan truqueu per una emergència, perquè la gestió sigui més ràpida.
- Identifiqueu la persona que us atén, en previsió de què puguin ser necessaris futurs tràmits relacionats.

Queixes, suggeriments, propostes de millora

Feu-nos-les arribar:

- Directament als agents, quan es trobin en el lloc dels fets.
- A l'apartat "L'Ajuntament t'escolta" de la web de l'Ajuntament.
- A l'apartat "Ajudeu-nos a millorar" de la web de la Policia Local.
- Enviant un correu electrònic a policia@cambrils.org
- Presentant un escrit a les oficines de l'OAC o enviant-lo per correu.

 AJUNTAMENT DE CAMBRILS	POLICIA LOCAL DE CAMBRILS Pl. de l'Ajuntament, 4 43850 Cambrils	HORARI D'ATENCIÓ
	Telèfons d'urgències: 092 Policia Local 112 Generalitat	Atenció ciutadana, presencial i telefònica: les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any
	Telèfons d'informació: 977 794 566 010	Per tràmits administratius: de dilluns a divendres (excepte festius), de 8:00 a 18:00 hores
	Fax: 977 794 082	Més informació: www.cambrils.org/policia
	Correu electrònic: policia@cambrils.org	Responsable de la Carta de Serveis: Servei d'Organització i Excel·lència

Aquesta Carta de Serveis ha entrat en vigor el 2/11/2010