

CARTA DE SERVEIS

POLICIA



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertoquen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest és el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat la Policia Municipal, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez

Alcaldessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

-Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat en els serveis de la Policia Municipal dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:

- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.

- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant-hi un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana, mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. ELS NOSTRES SERVEIS

Polícia assistencial

Recepció de denúncies penals (delictes de furt, danys sense autor conegut).

Recepció de denúncies per pèrdua d'objectes i documentació.

Recollida de denúncies per infraccions administratives.

Recepció de queixes i suggeriments.

Assistència a víctimes, i si és necessari, activació de serveis sanitaris d'urgències.

Primera assistència a víctimes de maltractament per violència de gènere i domèstica, col·laboració amb Mossos d'Esquadra i els diferents serveis que conformen el circuit de violència de gènere de l'Ajuntament.

Primera assistència a menors desemparats.

Intervenció en casos d'absentisme escolar de menors i coordinació amb Serveis Socials.

Polícia seguretat ciutadana

Presència continuada i efectiva a la via pública, patrullatge proactiu i reactiu, tant en vehicles policials com a peu.

Controls preventius de seguretat ciutadana en col·laboració amb Mossos d'Esquadra.

Planificació i execució de dispositius especials per a esdeveniments.

Elaboració de diligències per il·lícits penals.

Denúncies administratives per infraccions a la seguretat ciutadana.

Comunicació d'incidències als serveis corresponents de l'Ajuntament que afectin la via pública.

Polícia de trànsit

Ordenació, senyalització i regulació de trànsit al nucli urbà.

Controls de trànsit amb vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat del trànsit.

Intervenció immediata en cas d'accidents de trànsit.

Investigació d'accidents de trànsit a les vies urbanes.

Tramitació d'informes d'accident i informació a les parts afectades.

Protecció escolar a les hores d'entrada i sortida dels centres educatius.

Controls preventius a vehicles de transport escolar i menors.

Retirada de vehicles de la via pública per infraccions de trànsit i altres situacions.

Control, seguiment i gestió de la retirada de vehicles abandonats a la via pública.

Planificació i execució de dispositius en esdeveniments que afecten la mobilitat de vehicles i persones.

Polícia administrativa

Control del compliment de la normativa municipal en matèria de civisme i convivència.

Controls dels horaris i altres condicions dels establiments de concurrència pública i establiments comercials.

Control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals domèstics i gossos potencialment perillosos.

Control dels usos de la platja.

Control i vigilància de les zones forestals i agrícoles per protegir el medi ambient.

Vigilància del mercat setmanal no sedentari.

Polícia proximitat

Mediació en conflictes veïnals o familiars en coordinació amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament.

Control, protecció i seguiment dels centres escolars i el teixit comercial i social.

Reunions amb associacions de veïns i altres entitats de la ciutat.

Educació viària per a la mobilitat segura als centres educatius.

Educació per a l'autoprotecció davant el risc, per a la prevenció de consum de drogues, educació per a la igualtat, educació per a una internet segura als centres educatius, en col·laboració amb Mossos d'Esquadra.

Xerrades en associacions de veïns, gent gran sobre consells de seguretat per prevenir delictes.

Campanyes de sensibilització i informació a la ciutadania.

La relació amb els nostres serveis la podeu establir per mitjà dels canals següents:

Tipus de demanda	Telèfon	APP	Presencial	OAC
Sol·licitud d'intervenció policial	✓	✓	✓	
Comunicació d'incidències a la via pública	✓	✓	✓	✓
Atenció, informació i assistència en tràmits a la ciutadania	✓	✓	✓	✓
Recepció de denúncies penals i administratives			✓	
Recepció de denúncies per pèrdua d'objectes i documentació			✓	
Recepció queixes i suggeriments	✓	✓	✓	✓
Primera assistència a persones en situació de vulnerabilitat	✓	✓	✓	✓
Primera assistència de mediació en conflictes veïnals o familiars	✓	✓	✓	✓
Sol·licitud de sessions d'educació viària per a la mobilitat segura als centres educatius	✓		✓	
Sol·licitud de sessions d'educació per a l'autoprotecció davant els riscos	✓		✓	

A la darrera pàgina d'aquesta Carta de Serveis hi trobareu les adreces d'aquests canals de comunicació.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

En general:

Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.

Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.

Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos o formularis que siguin necessaris per efectuar els diferents tràmits.

Mesurarem anualment, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis prestats.

Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis es mesuraran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.

Tramitar les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 10 dies.

En relació amb els serveis:

Disposarem del servei operatiu les 24 hores cada dia de l'any, amb atenció presencial, telefònica (112, 092 i 93 263 91 40) o telemàtica (aplicació per a telèfons mòbils Seguretat Ciutadana).

Respondrem les demandes ciutadanes no urgents per escrit o per via telemàtica (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud) en un temps màxim de 10 dies hàbils.

Proporcionarem informació correcta i veraç i actualitzada d'acord amb la naturalesa de cada consulta ciutadana i el marc normatiu vigent.

Garantirem en tots els casos la confidencialitat de les dades facilitades per les persones usuàries del servei d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Respondrem a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 7 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles). I la resta de requeriments no urgents en un temps màxim de 15 minuts.

Assistirem, donarem suport i assessorarem les víctimes de delictes per garantir el seu emparament.

Prestarem atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments en l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere). Derivarem de forma immediata, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o altres administracions

En accidents de trànsit amb ferits o de danys materials amb obstaculització de vies, arribarem al lloc de l'accident en un temps màxim de 7 minuts per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit.

De cada accident en redactarem l'informe corresponent. S'iniciaran les diligències d'investigació necessàries per a la confecció de l'atestat o full de camp en un termini màxim de cinc dies i informarem els implicats en l'accident dels seus drets com a perjudicats i facilitarem la informació necessària per a la gestió i els tràmits amb les assegurances.

Retirarem els vehicles abandonats de la via pública, si representen un risc per a la seguretat, en un temps màxim de 24 hores des que s'hagi detectat. Pel que fa a la resta de vehicles abandonats, la retirada es farà en el termini establert dins dels supòsits recollits en la normativa vigent (2 mesos).

Atendrem totes les demandes rebudes per participar en el Programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.

Derivarem al Servei de Mediació, en un termini màxim de 3 dies hàbils, les infraccions i/o conductes que afecten la qualitat de vida de les persones susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen un seguiment específic.

Protegirem amb un agent, com a mínim, les hores d'entrada i sortida durant tot el curs escolar en els centres de més complexitat des del punt de vista de la mobilitat i la seguretat.

Participarem en totes les campanyes planificades anualment de controls preventius planificats i coordinats amb el Servei Català de Trànsit. Executarem anualment un mínim de 10 campanyes de duració d'una setmana.

Mantindrem reunions periòdiques amb les associacions de veïns, associacions de comerciants i altres entitats socials per recollir queixes i valorar la situació de convivència i seguretat de cada zona.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

Normativa estatal:

Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal.

Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana.

Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Normativa autonòmica:

Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.

Llei 5/2000, de 5 de juny, de modificació de l'article 29 de la Llei 16/1991, de les policies locals.

Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.

Decret 134/1999, de 18 de maig, de regulació de la videovigilància per part de la policia de la Generalitat i de les policies locals de Catalunya.

Decret 151/1998, de 23 de juny, de regulació de les juntes locals de seguretat.

Ordre INT/242/2012, de 3 d'agost, per la qual s'estableix el procediment d'autorització dels acords de col·laboració entre municipis per a la prestació dels serveis de policia local.

Normativa municipal:

Ordenança municipal de via pública i circulació.

Ordenança municipal sobre els usos de les vies i espais públics.

Ordenança reguladora de la tinença d'animals.

Ordenança municipal de les illes de vianants de Gavà.

Ordenança sobre l'ús de la platja a Gavà.

6. DRETS DE LA CIUTADANIA

A rebre un tracte amb respecte i deferència.

Ser objecte d'una atenció directa i personalitzada.

Triar el canal presencial, telefònic o electrònic a través del qual relacionar-se amb l'Ajuntament (tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics).

Exigir responsabilitats a l'Administració i al seu personal quan així correspongui legalment.

Presentar suggeriments, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels serveis.

A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seva seguretat i confidencialitat.

Rebre una ràpida i adequada resposta quan la persona es trobi en situació de risc o de conflicte.

A rebre informació i orientació sobre les característiques i requisits de la prestació dels serveis i conèixer l'estat de tramitació dels procediments que l'afecten.

Conèixer la identitat del personal que presta el servei, mitjançant el número d'identificació policial de l'agent.

Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat per atendre les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

- Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant avisos, propostes, suggeriments i les queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber al més aviat possible les errades que detecteu.
- Posant-nos en coneixement qualsevol possible vulneració de la normativa vigent.
- Comunicant els tràmits que voleu fer amb antelació suficient per assegurar-ne la resolució abans de les dates que heu previst per al canvi de titularitat, transmissió d'un dret, etc.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits, trucant prèviament al telèfon gratuït 900 663 388 o consultant la web www.gavaciutat.cat.
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit, que podeu trobar a la web municipal.
- Que abans de desplaçar-vos a les nostres oficines comproveu si podeu efectuar la gestió per telèfon o correu electrònic. Segur que en molts supòsits guanyareu temps i us estalviareu molèsties.
- Que, si és possible, no feu ús de les hores punta –d'11 a 13– per efectuar les vostres gestions presencials o trucades telefòniques.
- Que presenteu les autoliquidacions i feu els pagaments de les taxes corresponents al tràmit que hàgiu sol·licitat dintre dels terminis fixats.
- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

Departament de Policia Municipal

Àmbit de Ciutat i Territori

Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament.

Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis.

Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per millorar el servei i revisar els compromisos d'aquesta Carta de Serveis.



Departament de Policia Municipal

Consultes amb el personal del Departament

Carrer de la Llenya, 2, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

De dilluns a diumenge, de 00 a 24 h



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h



TELÈFONS

Centraleta Policia Municipal: 93 263 91 00



FAX: 93 263 91 08



CORREU ELECTRÒNIC:

policiamunicipal@gava.cat