

CARTA DE SERVEIS

POLICIA LOCAL



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. Identificació | 5 |
| 2. Missió i valors..... | 6 |
| 3. Serveis..... | 6 |
| 4. Compromisos de qualitat..... | 9 |
| 5. Compensacions en cas d'incompliment | 11 |
| 6. Canals de participació | 11 |
| 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments | 12 |
| 8. Normativa | 12 |
| 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania | 12 |
| 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes | 13 |

1. Identificació

| | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom del servei | Polícia Local |
| Adscripció dins l'organigrama municipal | Gerència |
| Equip responsable | Número d'identificació personal: PL807125 Intendent, sotscap de la Policia Local Número d'identificació personal: PL807124 intendent major, cap de la Policia Local La Policia Local disposa de dues dependències: |
| Adreça | <u>a) Comissaria-prefectura</u> La Comissaria-Prefectura és l'edifici principal de la seu de la Policia Local on es troba la majoria dels seus efectius. C/ Sant Jordi, 40 08923 Santa Coloma de Gramenet <u>b) OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avinguda dels Banús, 97-99 08923 Santa Coloma de Gramenet |
| Horari (presencial / virtual) | 24 hores al dia |
| Telèfon | 934 665 142/934 624 010 Urgències 092 |
| Web/adreça electrònica | https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/policia-local/ policia.local@gramenet.cat |
| Com arribar-hi | a) <u>Comissaria- prefectura</u> Metro L-9 (parada Can Peixauet) Bus: B-14, B-20, M-30 i N-6 b) <u>OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avinguda dels Banús, 97-99 (cantonada amb carrer Irlanda). Metro L9, parada Santa Rosa. ▪ Departament Administratiu Policia Local (gestió de multes) Horari atenció públic: dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 hores Telèfon: 934 624 000 extensions 3230, 3231, 3232, 3234 i 3235 Fax: 933 914 906 Metro L-9 (parada Santa Rosa) Bus: 42, M-19, B-20, B-84 i N-8 |

2. Missió i valors

La missió és millorar la seguretat de la ciutat, tant objectiva com subjectivament, tot potenciant el treball conjunt de la Policia de Catalunya (Policia Local-Mossos d'Esquadra) i la interacció transversal amb la resta d'operadors de la seguretat pública.

Els valors propugnats són el compromís públic, la presència al territori, la proximitat a la ciutadania, l'eficiència i la participació.

3. Serveis

3.1 Seguretat ciutadana i policia de proximitat

El Servei du a terme tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, procurant que en els espais de relació de la ciutadania es pugui conuiu harmònicament.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de proximitat permet un millor coneixement del territori i de les característiques socials de l'entorn amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar a la ciutat.

Les tasques que es desenvolupen són les següents:

- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant la presència a peu i amb vehicle.
- Dimensionament adequat d'efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals i socials que, per les seves característiques, fan aconsellable la presència policial.
- Recollida de denúncies per fets delictius a l'Oficina de Recepció de Denúncies (OAC).
- Instal·lació d'Oficina Mòbil d'Atenció Ciutadana (OMAC) en punts específics i per a determinats esdeveniments.
- Disposem d'una unitat policial especialitzada GIP (Grup d'Informació i Prevenció) per actuar en determinades tasques policials i quan les característiques del fet així ho aconsellin.

3.2 Policia administrativa

Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi urbà i natural.

Les actuacions que es desenvolupen són les següents:

- Desplaçament a demanda del ciutadà o ciutadana al lloc on siguem requerits a fi de comprovar i denunciar, si cal, les infraccions relacionades amb l'incompliment de les normatives administratives.
- Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitat.
- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre animals domèstics, especialment pel que fa a les disposicions aplicables a la tinença de gossos en la via pública.
- Vigilància de les zones forestals per preservar el medi natural.

3.3 Policia de trànsit

- El control i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per garantir la mobilitat segura de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.
- Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses juntament amb la Comissió Tècnica de Mobilitat municipal per millorar la seguretat i la mobilitat dins de la ciutat.
- Intervenció i investigació en accidents de trànsit en zona urbana:
 - Intervenció immediata en cas d'accident de trànsit. Control i regulació en la zona i auxili dels ferits i de la resta d'implicats fins que es restableixi la normalitat viària.
 - Manteniment actualitzat de la base de dades d'accidents amb víctimes, a més de transmissió de la informació dels accidents al Servei Català de Trànsit per ser tractades en el programa anomenat Sistema Integral de recollida de Dades d'Accidents de Trànsit (SIDAT).
 - Investigació de les causes dels accidents de trànsit mitjançant personal especialitzat amb la recollida d'indicis i dades per ser analitzades, amb la finalitat d'aclarir els fets i dirimir-ne responsabilitats.
 - Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.
- Servei de retirada de vehicles les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- Controls d'alcoholèmia, ITV i vehicles abandonats i/o robats.

3.4 Policia assistencial

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció. L'objectiu d'aquests tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la resolució dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

Les actuacions que es desenvolupen en aquest àmbit són les següents:

- Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb les tasques de la Policia Local.
- Atenció de qualsevol queixa o suggeriment en relació amb el servei.
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes.
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delictes.
- Atenció a les víctimes de maltractaments (violència domèstica, violència de gènere...) i derivació per al seu seguiment a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del cos de Mossos d'Esquadra i al Centre d'Informació i Recursos per a Dones (CIRD).
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, fins a ser lliurats als pares, tutors o centre escolar. També ens posem en contacte amb els Serveis Socials per facilitar el seguiment individualitzat del cas.
- Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per la seva derivació al Servei de Mediació municipal.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius que ho sol·licitin
- Auxili i, si cal, activació dels serveis sanitaris d'urgència, en cas de caiguda a la via pública, accident domèstic, malaltia greu, etc.

Destinatari/àries: Els veïns i les veïnes de Santa Coloma de Gramenet i totes les persones que visiten, estudien o treballen a la ciutat.

Com sol·licitar el servei:

- Per via telefònica, fax o electrònica i pels diferents canals de contacte de la Policia Local.
- Presencialment a les dependències de la Policia Local.
- Presentant un escrit a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (edifici central de l'Ajuntament, Plaça de la Vila) o enviant-lo per correu electrònic a la següent adreça: oiac@gramenet.cat
- Al web de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, Bústia de queixes i suggeriments 'QUI'.
- Per sol·licitar autorització puntual per accedir a l'illa de vianants del centre fora de l'horari permès, web municipal, enllaç <http://www.gramenet.cat/index.php?id=15612>.

Per fer qualsevol gestió, cal portar sempre el DNI, NIE, permís de conduir o passaport.

Si la gestió fa referència a un vehicle, cal portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica.

4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat | |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temps de resposta | |
| 1 | <p>Respondre el 90% dels requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 2 | <p>Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 3 | <p>Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| Atencions i derivacions | |
| 4 | <p>Atendre el telèfon d'urgències 092, 24 h/365 dies, amb confidencialitat i possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència (també es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112). No rebre més d'1% de queixes per atenció deficient.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 5 | <p>Assistir el 100% de les víctimes de delictes, i especial atenció a dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 6 | <p>Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 7 | <p>Derivar al Servei de Mediació les infraccions i/o conductes susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 8 | <p>Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de</p> |



| | |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | drogues a la via pública. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 9 | Derivar com a mínim el 15% dels casos de menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública, al Programa de reparació i conciliació municipal. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016, sense un objectiu prou definit.▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 per determinar l'objectiu del 15%. |
| Seguretat viària | |
| 10 | Realitzar estudis dels punts de la ciutat on es produeixi concentració d'accidents de trànsit amb víctimes, i proposar millores en cas que sigui necessari. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 11 | Retirar de la via pública els vehicles abandonats que representin un risc en un temps màxim de 24 hores. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 12 | Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 13 | Retirar de la via pública el 100% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 60 dies. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |
| 14 | Admetre totes les peticions rebudes dels centres educatius per participar en el Programa d'educació viària i civisme. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Tots aquests compromisos es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del Servei en cada moment, i sempre que no es produeixin situacions excepcionals que requereixin que la major part dels recursos de la Policia Local es dediquin a altres prioritats.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions , individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Al final de cada any, el servei de Policia Local avaluarà el grau d'acompliment dels compromisos adquirits amb la ciutadania i adoptarà les mesures adients per tal d'optimitzar-los progressivament, amb el propòsit d'oferir cada vegada millors nivells de qualitat i servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals, disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

Els usuaris i les usuàries també es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- 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.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A rebre un tracte de correcció i amabilitat.
- A identificar els agents amb la seva identificació professional.
- Obtenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- Conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- Presentar queixes, suggeriments o propostes de millora.

9.2 Responsabilitats

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració als agents i al personal del Servei.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Intendent Major de la Policia Local serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

| Aprovació | | |
|-----------|------------------------------------------------------|----------------------|
| Fase | Aprovació inicial | Aprovació definitiva |
| 1a Fase | Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017 |



| Actualitzacions | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| | Canvis introduïts | Aprovacions inicials | Aprovacions definitives |
| 1 | Apartat número 10 | Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019 | BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019 |
| 2 | -Eliminació de noms i correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos | Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020 |
| Propera actualització: 2025/2026 | | | |

| Retiment de comptes | | | |
|----------------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ple 03/04/2018 | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**