



45. POLICIA LOCAL



Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
Temps de resposta					
1	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). <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
2	Arribar als llocs dels accidents de trànsit amb ferits dins el cas urbà, com a màxim en 9 minuts, en el 90% dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
3	Respondre el 90% de les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o per correu electrònic, en un temps màxim de 20 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.	97%	90%	99%	*
Atencions i derivacions					
4	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. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 5. Informació pública.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	0%	0%	0%	*
5	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). <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*



6	Derivar els casos que ho requereixin a altres serveis assistencials municipals o d'altres administracions. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
7	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. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 3. Qualitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
8	Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de 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.	100%	100%	100%	*
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%.	No avaluat	No avaluat	100%	*
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.	100%	100%	100%	*
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.	100%	100%	100%	*
12	Retirar de la via pública el 80% dels vehicles abandonats que no representin risc, en un temps màxim de 30 dies.	100%	100%	100%	*



	<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.	100%	100%	100%	*
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.	100%	100%	100%	*

 Complert  Incomplert  No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable