





Avaluació dels compromisos de les cartes de Serveis:








Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Polícia local

-  **Compromisos complerts**
-  **Compromisos parcialment complerts**
-  **Compromisos incomplerts**
-  **Compromisos no mesurats per incorrecció de l'indicador**

Any 2017

	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
	1	Servei de 24 hores, 365 dies a l'any, d'atenció al telèfon d'urgències 092, amb total confidencialitat i amb possibilitat d'accés a altres serveis d'urgència. També es pot accedir a aquest servei mitjançant el telèfon de cobertura europea 112.	1	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades	<1%	0,05%	-0,95%				
	2	Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	2	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 9 minuts	90%	100%	10%				
	3	Assistència, suport i assessorament a les víctimes de delictes per garantir el seu emparament amb total confidencialitat. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere).	3	Grau d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal	100%	100%	0				
	4	Derivació, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions	4	Percentatge de derivacions de cassos, que ho requereixen, a altres serveis assistencials, municipals i/o d'altres administracions	100%	100%	0				
	5	En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit en un temps màxim de 9 minuts.	5	Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 9 minuts.	90%	100%	10%				

	Núm.	Compromisos	Núm.	Indicadors	Objectius anual	Resultats	Diferència	Causes de l'incompliment	Queixes rebudes	Accions de millora	Data d'implementació
	6	Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	6	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficitaris detectats	100%	100%	0%				
	7	Respondre les demandes ciutadanes telefònicament, per escrit o correu electrònic (segons la via d'entrada i característiques de la sol·licitud), en un temps màxim de 20 dies	7	Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.	90%	97,50%	7,50%				
	8	Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat dels / les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores.	8	Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.	100%	100%	0				
	9	Realitzar Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat:	9	Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública, en un temps màxim de 30 dies i 60 dies.	80% en 30 dies	100%	20%				
			10	Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública, en un temps màxim de 30 dies i 60 dies.	100% en 60 dies	100%	0				
	10	Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.	11	Percentatge de cobertura respecte a les demandes rebudes	100%	100%	0				
	11	Derivar al Servei de Mediació municipal les infraccions i/o conductes que afecten la qualitat de vida dels/les ciutadans/anes, susceptibles de ser resoltes mitjançant una solució amistosa i que requereixen d'un seguiment específic	12	Percentatge de derivacions al Servei de Mediació d'infraccions respecte als casos detectats susceptibles de solució amistosa.	100%	100%	0				
	12	Assistència, suport i assessorament als menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	13	Indicador incomplet % de casos detectats i derivats al Programa de Reparació i Conciliació municipal.	100%	15%	-85%	La derivació no es obligatòria i l'objectiu del 100 % anual es modificarà pel 2018 tenint en compte aquesta apreciació		Ajustar aquest objectiu anual en funció de la realitat i capacitats del servei	abr-18
			14	Indicador complet Grau d'assistència a menors amb tinença o consum de drogues a la via pública i derivació al Programa de reparació i conciliació municipal	100%	100%	0				