

44. POLICIA LOCAL

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
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. 	100%	100%	100%	100%
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. 	100%	100%	100%	100%
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. 	97%	90%	99%	99%
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. 	0%	0%	0%	0%

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. 	100%	100%	100%	100%
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. 	100%	100%	100%	100%
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. 	100%	100%	100%	100%
8	<p>Assistir i assessorar el 100% dels menors residents al municipi, detectats amb tinença o consum de drogues a la via pública.</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. 	100%	100%	100%	100%
9	<p>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.</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, 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%	0% ⁽¹⁾
Seguretat viària					
10	<p>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.</p> <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%	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%	100%
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. 	100%	100%	100%	100%
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%	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%	100%

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

La següent taula especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causes de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	El resultat obtingut es deu a que l'anterior conveni havia expirat i el nou estava en tràmit de signatura per part de la Generalitat.			