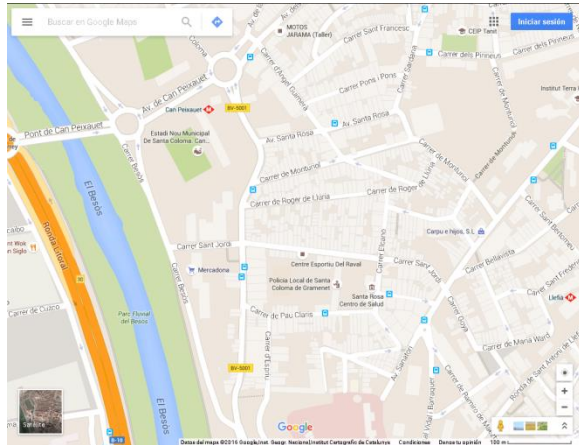


CARTA DE SERVEIS DE POLICIA LOCAL

L'actuació que la Policia Local ofereix a la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet es basa en principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic. Aquests principis bàsics i genèrics s'adeqüen a la realitat de cada moment, a la demanda social i a l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

1. Identificació

Nom del servei	Policia Local
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
Equip responsable	Francesc Barral Pérez, intendent, sotscap de la Policia Local policialocal@gramenet.cat Robert Jorge Sotos, intendent major, cap de la Policia Local policialocal@gramenet.cat
Adreça	La Policia Local disposa de dues dependències: <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 .
Horari (presencial / virtual)	24 hores al dia
Telèfon	934 665 142/934 661 037 Urgències 092
Web/adreça electrònica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/policia-local/ policia local@gramenet.cat
Com arribar-hi	Metro L-9 (parada Can Peixauet) Bus: B-14, B-20, B-30 i N-6



b) Oficina de Policia Local

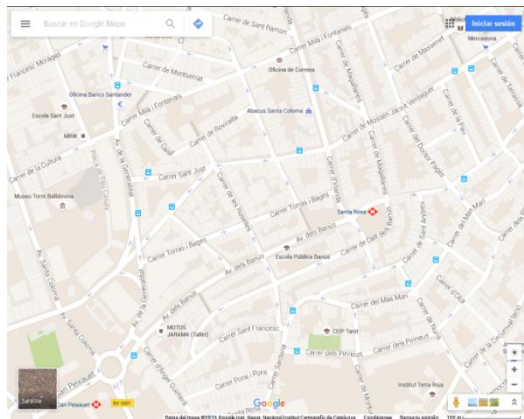
Avinguda dels Banús, 97-99 (cantonada amb carrer Irlanda)
08923 Santa Coloma de Gramenet

Serveis que s'ofereixen en aquesta oficina:

- (OAC) Oficina d'Atenció al Ciutadà (Recepció denúncies)
Horari atenció públic:
De dilluns a divendres de 6.30 a 13.30 i de 14.30 a 21.30
hores.
(Juliol i agost fins a les 18.00 hores).
Dissabtes i diumenges de 10.30 a 21.30 hores.
(Juliol i agost fins a les 18.00 hores).
Telèfon: 934 624 000 extensions 3236 i 3204
- 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
335
Fax: 933 914 906

Metro L-9 (parada Santa Rosa) Bus: 42, B-19, B-20, B-84 i N-8

Com arribar-hi



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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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 convida 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'indícis 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 dels Serveis de la Policia Local 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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
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.	Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades.	<1%
Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 9 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 9 minuts.	90%
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).	Grau d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal	100%
Derivació, quan sigui necessari, a altres serveis municipals i/o d'altres administracions.	Percentatge de derivacions de casos, que ho requereixen, a altres serveis assistencials, municipals i/o d'altres administracions	100%
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.	% de casos detectats i derivats al Programa de Reparació i Conciliació municipal. 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%



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.	Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 9 minuts.	90%
Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficients detectats.	100%
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.	Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.	90%
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.	Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.	100%
Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat: <ul style="list-style-type: none">▪ El 80% dels casos en 30 dies▪ El 100% dels casos en 60 dies	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% en 60 dies
Admetre totes les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat.	Percentatge de cobertura respecte a les demandes rebudes.	100%
Derivar al Servei de Mediació municipal les infraccions i/o	Percentatge de derivacions al Servei de Mediació	100%



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.	d'infraccions respecte als casos detectats susceptibles de solució amistosa.
---	--

Tots els compromisos descrits en aquesta Carta de Serveis s'han d'entendre que es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del Servei en cada moment i sempre que no es doni una situació excepcional que pugui justificar que la major part dels recursos de la Policia estiguin en altres serveis de més prioritat.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar mitjançant la web municipal gramenet.cat



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 per l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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.
- 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
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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 específica del servei

- 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.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Roberto Jorge Sotos, l'intendent major.