

Carta de servei Policia Local



Definició del servei

Aquesta carta de serveis vol ser un punt de trobada entre la ciutadania i la seva Policia Local i esdevenir una eina bàsica per garantir uns serveis de qualitat en la seva activitat diària.

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obre una via de comunicació immediata amb l'administració local gràcies a la seva presència continuada a la ciutat.

La seva missió és satisfer de les demandes de la ciutadania, traduïdes en una millora de la qualitat de vida, tot desenvolupant les funcions legalment establertes en matèria de seguretat ciutadana, trànsit, policia administrativa i assistencial.

L'esperit de servei i la professionalitat dels homes i dones que la integren es posen a la vostra disposició. La implicació social, la proximitat i el desplegament territorial són les eines per garantir el coneixement òptim de les necessitats de les persones de la ciutat i la qualitat de la resposta que se'ls ofereix.

En aquestes pàgines trobareu el catàleg dels serveis i els compromisos explícits i públics que s'adquireixen amb vosaltres. Així com els nivells de qualitat amb què es pretén oferir-los. L'objectiu principal se centra a millorar de manera contínua la qualitat del servei, d'acord amb els principis essencials de: confiança, responsabilitat i compromís.



Organització del servei



Nom del Servei	Policia Local de Sant Feliu de Guíxols
Adscripció a l'organigrama	Àrea de Seguretat Ciutadana
Adreça	Prefectura Policia Local de Sant Feliu de Guíxols c/ Callao, s/n
Horari	24h al dia 365 dies a l'any
Telèfons	Centraleta: 972 32 42 11
Adreces electròniques	Web municipal: www.guixols.cat Seu electrònica: https://ciutadania.guixols.cat Correu electrònic: policia@guixols.cat



La prestació dels serveis

1. Oficina de recollida de denúncies judicials

Tramitem amb la màxima diligència les denúncies que siguin de competència d'aquesta Policia Local i fem l'oportuna difusió a altres policies per facilitar-ne la resolució.

Donem hora concertada per tal d'evitar esperes innecessàries.

En casos especials, ens traslladem al lloc dels fets o d'estada de la víctima per recollir-ne la denúncia.

2. Atenció als menors

Avisem immediatament pares i mares o tutors i tutores del menor o la menor desemparat un cop ha arribat a les nostres dependències i iniciem els protocols específics per a aquests casos.

Custodiem els menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar fins a ser lliurats als pares, tutors o al centre escolar que pertoqui.

Ens comuniquem i coordinem diàriament amb els Serveis Socials.

Fem el tractament i el seguiment individualitzat de cada cas en una mesa conjunta multidisciplinària de seguiment.

3. Seguretat ciutadana

L'article 104 de la Constitució estableix que: "les forces i cossos de seguretat tenen la missió de protegir el lliure exercici dels drets i de les llibertats i garantir la seguretat ciutadana". La seguretat s'identifica amb un estat / entorn pacífic on la ciutadania pot conèixer en pau i democràticament, perquè són respectats els seus drets, llibertats i béns.

En cas de situació greu dins el nucli urbà que requereixi intervencions d'urgència (violència de gènere, baralla familiar, agressió entre persones, robatoris amb violència, furt, robatoris amb força i danys contra la propietat privada, aquests tres últims amb presència d'autor), ens comprometem a una actuació policial immediata i adequada.

Ens comprometem a protegir amb la presència policial necessària (d'acord amb el criteri fixat per la prefectura de policia) tots els actes en què es demani la nostra presència, sempre que hagin estat autoritzats pel servei competent de l'Ajuntament.

Ens comprometem a fer una planificació de mesures d'acció específiques d'acord amb el mapa de delinqüència elaborat a partir de les denúncies presentades i els fets coneguts pels cossos de Mossos d'Esquadra (PG-ME) i la Policia Local de Sant Feliu de Guíxols per optimitzar l'eficàcia de l'acció policial.

Ens comprometem a establir controls estàtics i vigilàncies a peu per millorar la seguretat i la visibilitat de la policia.

Ens comprometem a establir controls preventius de seguretat ciutadana conjunts amb Mossos

d'Esquadra i controls de trànsit i civisme en zones d'oci nocturn o espais conflictius preferentment els divendres, dissabtes i vigílies de festius.

4. Policia administrativa

Mantenim contactes periòdics amb els diferents sectors d'activitat de la ciutat.

Inspeccionem els local comercials o de concurrència pública de mutu propi o a petició dels serveis municipals competents, i fem controls d'activitats amb una atenció especial a les infraccions per venda d'alcohol a menors d'edat, incompliment d'horaris i molèsties al veïnat.

Fem un servei de recollida i custòdia d'animals de companyia perduts, ferits o abandonats a la via pública dins l'àmbit del municipi de Sant Feliu de Guíxols.

Ens comprometem a fer la gestió i recollida d'objectes perduts amb valor o sense. Aquests objectes quedaran dipositats en custòdia en les dependències de la policia local fins a la seva entrega o destrucció d'acord amb la normativa vigent.

5. 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 a vehicles com per a vianants, i per afavorir la mobilitat de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter: assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.

Investigació de les causes dels accidents de trànsit mitjançant personal especialitzat amb dades objectives que permetin l'esclariment dels fets.

Servei de retirada de vehicles les 24 hores del dia.

Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.

Farem les diligències d'investigació necessàries per a la confecció de l'atestat o full de camp en un termini màxim de cinc dies i informarem als implicats en l'accident dels seus drets com a perjudicats i facilitarem la informació necessària per a la gestió i els tràmits amb les assegurances.

En cas de ser avisats o de detectar un vehicle que obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants, assurem el requeriment d'una grua perquè el retiri en el termini mínim possible.

En cas de vehicles abandonats que puguin representar un risc per a la seguretat viària, ens comprometem a fer-ne la retirada immediata (com a màxim 24 hores després que aquesta policia hagi formalitzat la denúncia i els tràmits corresponents per abandonament). Pel que fa a la resta de vehicles abandonats, la retirada es farà en el termini establert dins els supòsits recollits en la normativa vigent.

Ens comprometem a portar a terme, forma periòdica i a qualsevol hora del dia i la nit controls diversos de trànsit, a qualsevol punt de la població. Es controlarà el compliment de la normativa que regula: velocitat, contaminació acústica, elements de seguretat (casc, cinturó, sistemes de retenció infantil, etc.), infraccions dinàmiques (stop, semàfors, passos de vianants, etc.) documentació de conductors i vehicles (permís de conducció, assegurança, ITV, etc.) i conducció sota els efectes de begudes alcohòliques o drogues.

Ens comprometem a participar en la campanya anual de controls preventius planificats i coordinats amb el Servei Català de Trànsit.

6. Educació viària

Posem a disposició de les escoles de la població un programa d'educació viària, que anirem impartint al llarg del curs escolar. El personal de la policia local que imparteix la docència restarà plenament qualificat i acreditat per l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

7. Policia de proximitat i relacions amb la comunitat

La seguretat dels i les joves. Impuls de la coordinació dels diferents serveis tant de la Generalitat com de l'Ajuntament per fer un seguiment integral i transversal dels seus problemes.

Assessorament dels ciutadans i ciutadanes en temes de seguretat ciutadana o de policia administrativa mitjançant entrevistes i reunions amb centres cívics, escoles, associacions de veïns, llars d'avis o representants de comerços. Recollida d'informació en relació amb les inquietuds de la ciutadania per planificar els serveis més adients i informar del resultat de les actuacions.

Destinar els efectius necessaris per regular el trànsit en determinats centres escolars, en hores d'entrada i sortida, en funció de criteris com seguretat per als infants, ubicació de l'escola o problemàtica viària que es pugui presentar.

Informar de totes les incidències observades als serveis municipals competents per a la seva resolució.

Polícies de barri, per afavorir un accés més fàcil i còmode a la ciutadania.

Seguiment individualitzat de cada una de les problemàtiques que afecten una persona, col·lectiu o zona, fins que s'hagin resolt o es faci la derivació al servei competent.



Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
Que el temps mig d'espera presencial sigui inferior a 5 minuts	Temps mig espera	Menor a 5 minuts
Que el temps màxim d'espera sigui inferior a 15 minuts	Temps màxim espera	Temps 15 minuts
Que les queixes presentades responguin	Temps mig de resposta	Inferior a 10 dies hàbils
Que no hi hagi queixes del servei	Número de queixes	Menys de 5 anuals
Que hi hagi disponibilitat de cites prèvies	Temps per obtenir cita prèvia	Menys de 10 dies laborables
Temps de resposta als serveis d'urgència i emergència	Temps maxim per arribar	Màxim de 5 minuts



Drets i deures dels usuaris

1. Teniu dret a:

- Ser tractats amb correcció i amabilitat.
- Poder identificar els agents amb el seu número personal.
- Obtenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- Conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- Triar, entre les llengües oficials, aquella en la qual volen ser atesos.
- Presentar queixes, suggeriments o propostes de millora.

2. Teniu el deure de:

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració els agents i personal del servei.
- Portar sempre el DNI, permís de conduir o passaport.
- Portar sempre al vehicle el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica.
- Identificar-se en els escrits que ens adreceu (nom, adreça, telèfon i adreça electrònica); indicar amb claredat el motiu i la petició que es formula.



Presentació de suggeriments i queixes

- L'Ajuntament posa a la seva disposició un tràmit amb el qual podeu formular consultes, queixes, propostes o suggeriments respecte els serveis o l'activitat municipal.
- Aquest tràmit està disponible a la seu electrònica (<https://ciutadania.guixols.cat>), però també el podreu realitzar presencialment, per telèfon (972 32 42 11) o per correu electrònic a (policia@guixols.cat).
- Sobre les campanyes de participació ciutadana respecte els temes que es posen a debat l'Ajuntament de Sant Feliu en fa difusió mitjançant les xarxes socials, l'emissora municipal i l'espai web de participació ciutadana (<https://guixols-decidim.ddgi.cat>).



Recomanacions per obtenir un bon servei

Quan vingueu a les nostres dependències, si heu de fer alguna gestió, recordeu de portar sempre el DNI, permís de conduir, passaport o permís de residència.

Qualsevol sol·licitud ha d'indicar el motiu que la provoca.

Quan truqueu per una urgència, mireu de ser tan breus, concisos i clars com sigui possible. Com més dades pugueu aportar, més ràpida serà la gestió policial i es podrà donar pas a altres trucades d'altres ciutadans o ciutadanes. Per a tràmits futurs, és convenient que identifiqueu el policia o la persona que us atén, tant personalment com telefònicament.

Dades de contacte:

Polícia Local de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols.

Carrer Callao s/n.

17220 Sant Feliu de Guíxols

972 32 42 11

Correu electrònic: policia@guixols.cat



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

Amb la finalitat que els ciutadans col·laborin o participin en la millora del servei, us demanem que ens feu arribar les vostres queixes, suggeriments i propostes de millora, així com utilitzar aquest servei com a via de reclamació:

- Directament als agents, quan es trobin en el lloc dels fets
- A la Prefectura de la Policia Local, personalment o per escrit
- Presentant un escrit a les oficines de l'OIAC (Ajuntament) o enviant-lo per correu
- Al web de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols: ciutadania.guixols.cat
- Per mitjà de correu electrònic a la Policia Local: policia@guixols.cat

Una vegada rebuda la queixa o el suggeriment, s'informarà la persona interessada de les actuacions dutes a terme en el termini de vint dies hàbils.

El transcurs d'aquest termini es pot suspendre en el cas que s'hagi de requerir la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per tramitar correctament la seva queixa o suggeriment.

Les queixes formulades d'acord amb el que preveu aquesta CARTA DE SERVEIS no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni el fet d'haver-les presentades interromprà els terminis establerts en la normativa legal vigent. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les accions o drets restants que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que es considerin interessades en el procediment.

S'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaràn millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixin.

Es donarà difusió d'aquestes mesures de correcció implantades.



Règim econòmic

Els serveis d'informació, consulta i atenció a la ciutadania que us prestem són gratuïts, llevat que la tramitació del procediment concret estigui subjecte al pagament d'una taxa o preu públic.