

CARTA DE SERVEIS POLICIA LOCAL DE MANLLEU

Índex

1. Presentació
2. Marc jurídic
3. Organització i forma de gestió
4. Identificació dels responsables de la gestió
5. Missió, visió i valors
6. Què fem ?
7. Com ho farem ?
8. A qui ens adrecem ?
9. Drets de la ciutadania
10. Responsabilitats de la ciutadania
11. Què oferim ? : Catàleg de serveis
 - 11.1. Seguretat ciutadana i policia de proximitat
 - 11.2. Policia administrativa
 - 11.3. Policia de trànsit
 - 11.4. Policia assistencials i relacions amb la comunitat
12. La qualitat
13. La carta de serveis com a eina de gestió de la qualitat
14. La carta de serveis de la Policia Local
 - 14.1. Atenció a la ciutadania
 - 14.2. Oficina de recollida de denúncies judicials
 - 14.3. Atenció als menors
 - 14.4. Seguretat ciutadana
 - 14.5. Policia administrativa
 - 14.6. Trànsit
 - 14.7 Educació viària
 - 14.8. Policia de proximitat i relacions amb la comunitat
15. Seguiment de la carta de serveis
16. Ajudeu-nos a ser més eficaços
17. Us convé saber
18. Instruments per avaluar l'aplicació correcta de la Carta de Serveis
19. Contacte

1. Presentació

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.

2. Marc jurídic

La present carta de serveis es fonamenta en:

- Constitució Espanyola 1978.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.
- Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, articles 10, 11 i 12.
- Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

- Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi europeu d'ètica policial.
- Desenvolupament de l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Disposicions contingudes en la Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (article 23).
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data de 24 febrer 2015.

- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, capítol II, amb el títol "Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat".

3. Organització i forma de gestió

La Policia Local de Manlleu és un institut armat de naturalesa civil amb estructura i organització jerarquitzada, format per 39 funcionaris: un sotsinspector-cap, un sergent, tres caporals, tres agents de gabinet tècnic, vint-i-quatre agents, cinc recepcionistes i dos auxiliars administratius.

4. Identificació dels responsables de la gestió

De conformitat amb l'article 26.1 de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, el cap de cos de la policia local, sota el comandament de l'alcalde, o de la persona en qui aquest delegui, exerceix el comandament immediat del cos.

En el nostre cas, aquesta delegació a què fa referència l'article 26.1 de la Llei 16 1991 es va produir en la regidora de Seguretat Ciutadana.

5. Missió, visió i valors

Missió

La missió de la Policia Local és protegir el lliure exercici dels drets i llibertats i garantir la seguretat ciutadana, vetllant, des de la proximitat, per la convivència pacífica i la protecció de les persones i els béns, d'acord amb l'ordenament jurídic.

Manlleu, com a part integrant del sistema de seguretat de Catalunya, aspira a dotar-se plenament d'un model que transcendeixi la concepció tradicional de la seguretat i l'ordre públic, a favor d'una orientació que es fonamenti en la prevenció, la participació i la implicació dels diferents serveis públics, i també de la societat civil. (Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya).

Visió

Volem que la Policia Local esdevingui el referent de seguretat i la garantia de protecció i servei de les persones, des de la proximitat i la professionalitat, oferint un servei de qualitat.

Valors

La Policia Local fomenta el compromís amb la missió en la transparència de la gestió i en la integritat i professionalitat dels seus membres, la presència en el territori i la voluntat de servei.

Per això, l'objectiu és adequar la prestació del servei a la realitat de cada moment i a la canviant demanda social, i gestionar els recursos disponibles amb la màxima eficàcia per desenvolupar plenament els principis de l'actuació policial.

Aquests valors conformen la filosofia institucional que regula la gestió interna i formen part de la cultura organitzativa, fonamentada en el treball en equip i l'interès per les persones.

Proximitat: Conèixer la realitat social, des de l'arrelament al territori, i detectar les necessitats de la ciutadania a la qual es serveix, per afavorir la convivència pacífica.

Compromís: Esforçar-se per complir les obligacions pròpies del lloc que s'ocupa.

Integritat: No treure profit de la condició de policia. Actuacions adaptades als preceptes deontològics.

Voluntat de servei: Orientar-se cap a la ciutadania, amb la voluntat de satisfer les necessitats amb un servei de qualitat.

Eficàcia: Aconseguir els objectius fixats, ser resolutiu en el lloc de treball propi, aconseguir els resultats previstos.

6. Què fem?

La nostra feina consisteix a assegurar els drets i les llibertats dels ciutadans i ciutadanes, preservar la convivència i el foment de la cohesió social.

La implicació social, la presència en el territori, la proximitat a la ciutadania i la voluntat de servei són els criteris que han de permetre oferir una resposta adequada a les demandes i necessitats ciutadanes, i configuren la tasca policial com una activitat de servei públic.

7. Com ho farem?

El servei de la Policia Local, com a organització formada per un conjunt de professionals, amb una estructura i unes directrius de gestió, adreçades a prestar el millor servei possible, adapta els seus recursos, les seves capacitats i els seus instruments de gestió a les noves demandes socials per assolir uns resultats de qualitat exigibles a tot servei públic d'aquestes característiques. La prestació del servei, amb una permanent presència en el territori, es basa en criteris d'implicació social, relació amb la comunitat i proximitat amb la ciutadania i d'adequació a la realitat de cada moment.

8. A qui ens adrecem?

A tots els ciutadans i ciutadanes, i a les persones que visiten la nostra ciutat, hi estudien o hi treballen.

9. Drets de la ciutadania

- 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.

10. Responsabilitats de la ciutadania

- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.
- Tractar amb educació i consideració es 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 adreueu (nom, adreça, telèfon i adreça electrònica); indicar amb claredat el motiu i la petició que es formula.

11. Què oferim? Catàleg de serveis

11.1. Seguretat ciutadana i policia de proximitat

Actuacions preventives, proactives i de reacció per protegir adequadament els drets i llibertats ciutadanes, i procura que en els espais de relació de la ciutadania es pugui conèixer harmònicament.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de la policia comunitària i de proximitat permet conèixer millor les problemàtiques i interaccions socials que es produeixen en cada barri i entorn, i això possibilita donar una resposta més àgil i adequada als conflictes que puguin sorgir a la ciutat.

– Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant el patrullatge a peu i amb vehicle.

– Dimensionament adequat dels efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals, etc. de la ciutat.

– Recollida de denúncies per fets delictius en la nostra OAC (Oficina de Recepció de Denúncies).

– Regulació del trànsit a les hores i llocs de més intensitat circulatòria, i protecció escolar a les hores d'entrada i sortida, d'acord amb la ubicació de l'escola o problemàtica viària específica del lloc.

– Comunicació diària als serveis municipals competents de totes les incidències observades que afectin la via pública perquè ho resolguin.

– Polícies de proximitat urbana i rural, per afavorir més coneixement i més directe de les problemàtiques de cada zona i afavorir una comunicació més fàcil i sistemàtica amb tot el teixit comercial i associatiu, i amb la mateixa ciutadania.

– Assessorament dels ciutadans i ciutadanes en temes de seguretat ciutadana o viària mitjançant entrevistes i reunions amb centres cívics, escoles, associacions de veïns, llars d'avis o representants dels comerços. Recollida d'informació en relació amb les inquietuds de la ciutadania per planificar i adequar el servei de la forma més eficient i informar del resultat de les actuacions.

11.2. Policia administrativa

-Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals, per evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi.

-Planificació i desenvolupament de campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa. Part d'aquesta activitat es fa en coordinació amb els serveis municipals adients, o altres administracions o serveis policials, ja sigui per al control del medi ambient, les activitats econòmiques perilloses o il·legals, o per al trànsit.

-- Control i seguiment de vehicles abandonats.

– Control de sorolls en immobles.

– Controls de sonometria en ciclomotors i vehicles de motor.

– Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitats.

– 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 i agrícoles, per preservar el medi natural en tots els seus vessants.

11.3. Policia de trànsit

-Actuacions planificades adaptades a la seguretat i regulació del trànsit per afavorir la mobilitat dins de la ciutat.

-Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses amb els Serveis Tècnics Territorials per millorar la seguretat i l'ordenació del trànsit.

-Vigilància del trànsit i controls preventius planificats i coordinats de vehicles i conductors per millorar la seguretat viària i reduir el nombre d'accidents de trànsit, coordinats amb el Servei Català de Trànsit, especialment en els punts de més concentració d'accidents.

-Compliment de les accions que pertocuen a la Policia Local establertes en el Pla local de seguretat viària vigent en el municipi.

-Intervenció i investigació en accidents de trànsit urbans i 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 tractats en el programa SIDAT.

– 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.

– Investigació de les causes dels accidents de trànsit amb la recollida d'indicis 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.

– Vigilància del trànsit i control i denúncia de les infraccions de circulació.

– Controls i vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat del trànsit: conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, excés de velocitat, manca d'instal·lació o utilització dels elements de seguretat passiva (casc, cinturó, sistemes de retenció infantil...), conductes negligents, temeràries....

– Servei permanent de retirada de vehicles.

11. 4 Policia assistencial i relacions amb la comunitat

-Actuacions de la policia que tenen com a finalitat la informació, l'assessorament, la formació i l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció, especialment en aquells col·lectius més vulnerables (persones grans, infants...) amb l'objectiu de protegir millor els seus drets, la resolució efectiva dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes a resoldre millor les seves problemàtiques amb la participació i el suport dels organismes o institucions corresponents.

-Seguiment de casos i de les problemàtiques que afecten ciutadans particulars o col·lectius, amb participació i coordinació, si escau, dels serveis municipals competents o d'altres administracions per tal de cercar la resolució més efectiva.

– Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb les tasques de la Policia Local.

– Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes.

– Atenció de qualsevol queixa o suggeriment en relació amb el servei.

- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delictes i assessorament tècnic.
- Auxili permanent i immediat a les víctimes i seguiment personalitzat dels casos en les dependències de la policia o bé en el lloc on siguem requerits.
- Atenció especial a les víctimes de maltractaments (violència domèstica, violència de gènere...). Aquestes persones seran derivades al personal amb formació especial per tal d'atendre-les de manera més acurada i personalitzada. Derivació del seguiment de determinats fets (violència de gènere o domèstica, absentisme o *mobbing* escolar, etc.), a Serveis Socials pel seu seguiment.
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, presumptes infractors ... fins a ser lliurats als pares, tutors, centre escolar o de l'Administració que pertoqui.
Tractament i seguiment individualitzat de cada cas en mesa conjunta multidisciplinària de seguiment.
- Col·laboració amb el cos dels Mossos d'Esquadra en el seguiment, protecció i assessorament de les víctimes de violència de gènere durant tot el procediment judicial.
- Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per resoldre conflictes entre particulars, assessorament i informació a totes les parts, per arribar a una solució amistosa del conflicte i en cas necessari derivació al Servei de Mediació de Ajuntament de Manlleu.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius o entitats que ho sol·licitin.
- Xerrades informatives i formatives, amb col·laboració del cos dels Mossos d'Esquadra, en centres escolars o en entitats, associacions o col·lectius a demanda per sensibilitzar i informar (violència domèstica, drogues, prevenció de delictes, actuacions en cas d'emergències... o altres temes d'interès).
- Col·laboració amb les tasques i activitats dels agents cívics i educadors de carrer en totes les matèries de la seva competència.

12. La qualitat

L'orientació a la ciutadania del servei per la Policia Local implica un compromís per a una prestació de qualitat, entesa com la percepció que l'usuari té d'un determinat servei, en relació amb la capacitat de satisfer les necessitats i expectatives de l'usuari dins d'un context determinat.

És necessari implementar sistemes de gestió de la qualitat i de pràctiques per a l'excel·lència amb processos de millora contínua, amb una incidència especial en el tracte amb el ciutadà, el tractament de queixes i la resolució de conflictes. És imprescindible conèixer les expectatives dels ciutadans i la seva valoració respecte al servei rebut (anàlisi de les expectatives i de les demandes) per saber el seu grau de satisfacció.

13. La Carta de Serveis com a eina de gestió de la qualitat

La Carta de Serveis constitueix l'eina que permet establir els compromisos amb els usuaris i millorar la gestió de les expectatives mitjançant la comunicació entre el servei i el client. És un mitjà per comunicar als usuaris els serveis que ofereix l'organització i, molt especialment, per establir els compromisos que assumeixen en la seva prestació. Alhora, serveix per millorar el grau d'autoexigència en la qualitat del servei prestat. En definitiva, es tracta d'estar a punt per donar una resposta adequada a les necessitats i exigències de la nostra ciutat.

14. La Carta de Serveis de la Policia Local

14.1 Atenció a la ciutadania

Atenem i informem la ciutadania les 24 hores del dia i tots els dies de l'any en les nostres dependències. Aquesta informació és facilitada per personal qualificat per tal de garantir que sigui clara i fiable i, en tot moment garantirem la confidencialitat de les dades personals.

Indicador associat: nombre de queixes anuals rebudes per no atendre correctament, amb especificació de l'agent actuant

Indicador associat: nombre d'assessoraments tècnics anuals

14.2 Oficina de recollida de denúncies judicials

Tramitem amb la màxima diligència les denúncies que siguin de competència d'aquesta Policia Local, segons el Conveni signat amb el cos de Mossos d'Esquadra, i fem l'oportuna difusió a altres policies per facilitar-ne la resolució.

En cas d'acumulació de persones a les nostres dependències, informem del temps d'espera previst i donem hora concertada per tal d'evitar esperes innecessàries. L'horari de l'OAC – oficina de recepció de denúncies és de 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

En casos especials, ens traslladem al lloc dels fets o d'estada de la víctima per recollir-ne la denúncia. Ens comprometem que el temps d'espera "estàndard" no sigui superior a 10 minuts en cas de presentar una denúncia.

Es comprometem a fer una enquesta de qualitat anual i per diferents tipologies, per veure la satisfacció dels usuaris.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes, en relació amb el nombre de denúncies tramitades.

Indicador associat: temps mitjà d'espera per a la recollida de denúncies anual

Indicador associat: grau de satisfacció dels usuaris (objectiu: 7 sobre 10)

14.3 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.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes per no haver seguit correctament el protocol.

14.4 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 en un termini màxim de cinc minuts, des de que es rep el requeriment, en el 90% dels casos.

Indicador associat: temps mitjà de resposta per situacions de risc greu per la seguretat.

Indicador associat: % de requeriments greus atesos en cinc minuts, respecte al total.

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

Indicador associat: nombre d'actes desenvolupats amb presència policia, anual

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 dos cossos 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 i dissabtes.

Indicador associat: nombre de controls anuals en matèria de seguretat ciutadana

Indicador associat: nombre de controls anuals preventius conjunts amb Mossos d'Esquadra

Indicador associat: nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius

14.5 Policia administrativa

Concertem proves de sonometria "orientatives" en els domicilis particulars per sorolls molestos en un termini de 72 h, amb l'excepció que aquesta prova hagi de formar part d'un expedient administratiu i, consegüentment, l'hagi de dur a terme un servei especialitzat (Diputació de Barcelona...).

Indicador associat: nombre anual de proves de sonometria en domicilis .

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

Inspeccionem els local comercials o de concurrència pública de *motu proprio* 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.

Indicador associat: nombre d'inspeccions administratives anuals.

Indicador associat: nombre de controls d'activitats anuals.

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 Manlleu.

Indicador associat: nombre d'intervencions anuals amb animals.

Indicador associat: nombre d'animals de companyia abandonats que han sigut recollits i custodiats

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.

Indicador associat: nombre d'objecte perduts i/o recuperats, amb valor o sense

Indicador associat: nombre d'objectes retornats al seu propietari

14.6 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.

Ens comprometem a arribar al lloc de l'accident en un màxim de cinc minuts, des de que es rep el requeriment, en cas d'accidents greus (si hi ha ferits o situacions de perill per al trànsit o persones) que tinguin lloc dins el nucli urbà en el 90 % dels casos. De cada accident es farà l'informe corresponent.

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.

Indicador associat: temps mitjà de resposta en accidents amb ferits.

Indicador associat: % d'accidents greus atesos en cinc minuts, respecte al total.

En cas de ser avisats o de detectar un vehicle que obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants, assegurem 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 retirar els vehicles renunciats pels particulars en els termini de 3 dies hàbils.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís.

Indicador associat: nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública

Ens comprometem a destinar-hi un agent -per regular el trànsit en hores d'entrada i sortida (matí i tarda) durant tot el curs escolar, en els centres escolars i accessos conflictius per tal d'aconseguir una cobertura del 60% de les entrades i sortides de tots els centres escolars

Indicador associat: % de serveis portats a terme en relació amb el 100% d'entrades i sortides de tots els centres escolars.

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.

Anualment s'elaborarà un calendari per tal que les actuacions responguin a la planificació i es facin d'acord amb les necessitats de seguretat viària i amb les característiques de la via pública.

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

Indicador associat: nombre de controls anuals per controls de velocitat

Indicador associat: nombre de controls anuals selectius d'alcoholèmia

Indicador associat: nombre de controls anuals per dispositius de seguretat

Indicador associat: nombre de controls anuals selectius de substàncies estupefaents

Indicador associat: nombre de controls anuals per infraccions dinàmiques

14.7 Educació viària

Posem a disposició de les escoles de la població un programa d'educació viària, que anirem impartint al llarg del curs escolar. -La formació s'adreçarà al 100% dels alumnes de 2n i 5è de primària, de 2n d'ESO, escoles bressol i sessions formatives segons demanda. El personal de la policia local que imparteix la docència restarà plenament qualificat i acreditat per l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

En finalitzar el programa farem una enquesta per veure el grau de satisfacció de l'activitat.

Indicador associat: nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme

Indicador associat: nombre d'assistents a les diferents accions formatives

Indicador associat: satisfacció de les escoles segons enquesta (objectiu: 7 sobre 10)

14.8 Policia de proximitat i relacions amb la comunitat

Garantim la presència de policies de proximitat urbana des de les 8.30 fins a les 13.15 i de les 15.30 a les 20.15 hores, tots els feiners, del 15 setembre al 15 de juny.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes per un mal funcionament del servei.

Quan rebem una petició per a una entrevista personal, ens posem en contacte, telefònic o domiciliari, amb el ciutadà en el termini màxim de 48 hores (dies feiners) per concretar la trobada.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes per no haver seguit correctament el termini

Mantenim reunions periòdiques amb totes les associacions de veïns per recollir queixes i valorar la situació de convivència i seguretat de cada zona.

Informem puntualment els responsables de les associacions de les actuacions policials generades per queixes dels veïns, per peticions de les AV o per les campanyes preventives desenvolupades.

Mantenim reunions periòdiques amb diferents col·lectius de la vila per intercanviar informació i tractar problemàtiques específiques que els puguin afectar (comerciants, gent gran, minories ètniques, etc.).

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.

Indicador associat: nombre de reunions mantingudes al llarg de l'any amb representats AV, comerços, entitats.

Indicador associat: nombre de problemàtiques-conflictes resoltos o derivats al servei competent

15. Seguiment de la Carta de Serveis

El cap de la Policia Local farà un control continu:

- Del grau de compliment dels compromisos declarats a la Carta de Serveis, a través dels indicadors establerts amb aquesta finalitat.
- De l'anàlisi de les reclamacions per incompliment dels compromisos.
- De les avaluacions de la satisfacció dels usuaris.

El primer trimestre de cada l'any, el cap de cos emetrà un informe sobre el grau de compliment dels compromisos de l'any anterior, en el qual explicarà les desviacions i les mesures correctores adoptades, així com les mesures d'esmena aplicables, si escau, per tal d'aconseguir la plena satisfacció ciutadana, els resultats és faran públics a través del portal de transparència de l'Ajuntament,

16. Ajudeu-nos a ser més eficaços

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. Per a tràmits futurs, és convenient que identifiqueu el policia o la persona que us atén, tant personalment com telefònicament.

17. Us convé saber...

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.

18. Instruments per avaluar l'aplicació correcta de la Carta de Serveis

Amb la finalitat que els ciutadans col·laborin o participin en la millora del servei, preguem 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'OAC (Ajuntament) o enviant-lo per correu
- Al web de l'Ajuntament de Manlleu
- Per mitjà de fax a la Policia Local: 93.851.62.30

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.

19. Contacte

Polícia Local de l'Ajuntament de Manlleu.
Plaça Fra Bernardí, 6
08560 Manlleu
93.850.79.11
93.851.62.30 (Fax)
93.850.66.66 (Centralita Ajuntament)
E-mail: policia@manlleu.cat
www.manlleu.cat/policia