



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

IDENTIFICACIÓ

Regidoria
ALCALDIA

Àrea
SEGURETAT CIUTADANA

INTRODUCCIÓ

La Policia Local de la Garriga és el servei de l'Ajuntament que té com a missió principal protegir el lliure exercici dels drets, llibertat i seguretat dels ciutadans, i contribuir a una millor convivència ciutadana.

Volem fer de la Policia Local una organització altament valorada per la ciutadania per la qualitat i eficiència dels seus serveis

Aquesta Carta de Serveis és una manifestació dels objectius que el Cos de Policia Local de la Garriga persegueix en la feina i el desenvolupament continuat de la seva actuació al servei del ciutadà

Una Carta de Serveis elaborada amb el convenciment que ens ajudarà a millorar el servei que ofereix la Policia creant noves complicitats amb la ciutadania.

QUINS SERVEIS OFERIM?

Serveis policials de circulació i mobilitat

Que són? Tasques de control i regulació del trànsit per tal d'afavorir l'ordre i la seguretat vial així com la millora de la mobilitat de la ciutadania

- Intervencions en accidents de trànsit
- Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer
- Retirada de vehicles que obstaculitzen la circulació rodada així com vehicles abandonats
- Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses amb el Departament municipal de Mobilitat per millorar la seguretat i l'ordenació del trànsit.
- Vigilància del trànsit i control de les infraccions de circulació
- Controls i vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

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...).

- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius o entitats que ho sol·licitin

Serveis de Policia administrativa

Què són? Actuacions policials per donar compliment a les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir la comissió de fets que comportin molèsties, perills o perjudicis al ciutadans

- Inspeccions / comprovacions sobre activitats a la via pública, habitatges o locals, obres, tinença d'animals, pirotècnia, vehicles abandonats, venda ambulants, etc.
- Control de sorolls en immobles i ciclomotors i vehicles de motor
- Vigilància de les zones forestals i agrícoles, parc públics i en altres zones verdes per preservar el medi natural en tots els seus vessants

Serveis de Seguretat ciutadana i proximitat

Que són? Tasques relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, prevenció proactiva del delictes i la seva persecució. Així, com aquelles intervencions administratives de seguretat ciutadana que es generen després de cometre's una infracció no penal contra la seguretat ciutadana o quan altres institucions sol·liciten la col·laboració de la Policia Local en alguna fase d'un procediment que li és aliè (controls d'arrest, precintes de locals, sol·licitud informes judicials etc.)

L'enfocament del servei des de la perspectiva de la policia com a un servei pròxim i accessible 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 població

- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant el patrullatge a peu i amb vehicle.
- Assignacions d'efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals, etc. de la població.
- Recollida de denúncies per fets delictius en la nostra OAC (Oficina de Recepció de denúncies)
- 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.



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

- 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
- 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
- Localització i comunicació dels desperfectes o avaries observades a la via pública (enllumenat, mobiliari urbà, voreres, semàfors, papereres, etc.), als serveis municipals competents perquè ho resolguin .

Serveis de policia assistencial i relacions amb la comunitat

Que són? Actuacions de la policia que tenen com a finalitat la informació, l'assessorament, l'auxili directe al ciutadà i la seva protecció, especialment en aquells col·lectius més vulnerables (persones grans, menors, indigents, persones amb problemes psíquics o en estat etílic i drogaadició ...) 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 les ciutadanes a resoldre millor les seves problemàtiques amb la participació i el suport dels organismes o institucions corresponents.

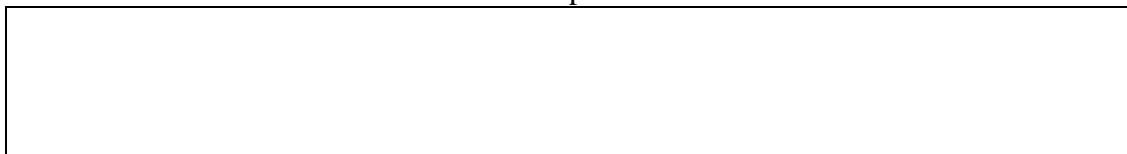
Les relacions amb la comunitat tenen per finalitat coordinar-se amb altres institucions i apropar-se als ciutadans per tal de compartir informacions i donar millor resposta a les seves demandes

- Atenció i informació a la ciutadania presencial o telefònica
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes. Atenció directa a les víctimes
- Recepció de queixes o suggeriments en relació amb el servei
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delictes
- Prevenció de l'absentisme escolar així com possibles casos de maltractament o desamparament.
- Mediació en conflictes privats, a petició de les parts implicades, per facilitar una resolució positiva.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius o entitats que ho sol·licitin
- Xerrades informatives i formatives, 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)



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència



CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Tots els tràmits es poden realitzar a l'OAC es poden consultar a www.lagarriga.cat on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal o per Internet, a través de l'aplicatiu e-tram

(<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>)

Presencialment a les dependències de la Policia Local

COMPROMISOS

➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

ASSISTÈNCIA A PERSONES

L'objectiu d'aquest tipus d'intervenció és la resolució circumstancial o definitiva d'una situació puntual que representa un problema sobrevingut per a una persona de la població i també, oferir la informació pertinent i canalitzar la solució del problema davant l'organisme o institució que presumiblement pugui resoldre'l (auxili a persones,ajut en accidents, contingències i avaries greus, informació, etc.)

Atenció a la ciutadania

Atenem i informem a la ciutadania les 24 hores del dia i tots els dies de l'any amb personal qualificat oferint un tracte amable i respectuós i garantint en tot moment la confidencialitat de les dades personals

Atenció a menors

Ens comprometem a custodiar i posar a disposició dels pares o del centre escolar els menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o que hagin estat autors i/o víctimes d'infraccions penals o administratives. També ens posarem en contacte amb els serveis socials per comunicar aquesta situació i facilitar-los el seguiment dels menors.



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

Assistència a víctimes de delictes i maltractaments

A les persones que han estat víctimes de delictes, els oferim informació i assessorament, i les adreçem, quan és convenient, a altres serveis de l'Ajuntament on poden gaudir de serveis més especialitzats. Tenim una especial consideració per a les dones i els menors víctimes de maltractaments.

Mediació en conflictes

Intervenim, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per tal de resoldre conflictes veïnals. Donem assessorament i informació a totes les parts, per tal d'arribar a una solució positiva del conflicte. En cas que sigui necessària es fa la denúncia o acta corresponent.

INFORMACIÓ

La Policia local, com a servei d'assistència permanent, fa una tasca informativa notòria, oferint a la ciutadania, de forma presencial o telefònica, informació sobre qüestions d'àmbit policial. En fer-la, a més, obre canals per a rebre els suggeriments, les peticions i les queixes dels ciutadans i ciutadanes.

Informació telefònica i presencial

Prestem servei les vint-i-quatre hores al dia i els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any.

Ens comprometem a atendre trucades urgents i d'emergències fetes al telèfon 938718092. Cas que l'assumpte no sigui competència de la Policia local us informaran a l'Ajuntament, al telèfon 938605050 o bé al web municipal www.ajlagarriga.cat o a l'adreça de correu electrònic: oac@ajlagarriga.cat

Peticions i queixes per escrit

Ens comprometem a donar resposta a les queixes respondre, verbalment, per escrit, correu electrònic o altre mitjà que correspongui (segons les característiques de la petició o queixa) totes les peticions o queixes que ens feu arribar.

MOBILITAT I 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 vehicles com per a vianants, i per afavorir la mobilitat de la ciutadania i el transport públic. Les



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

intervencions en aquest àmbit són de caràcter: assistencial, sancionador i sobretot, preventiu.

Ordenació, regulació i seguretat del trànsit

Vigilància i regulació del trànsit en la xarxa viària, elaborant informes, atestats i analitzant situacions amb l'objectiu de reduir l'accidentabilitat,

Accidents

Ens comprometem a intervenir i prestar auxili en cas d'accidents de trànsit que tinguin lloc dins el nucli urbà i assessorarem les víctimes sobre les actuacions legals que poden exercir en defensa dels seus interessos

Protecció a les escoles

Ens comprometem a destinar agents a la regulació del trànsit en hores d'entrada i sortida dels alumnes als centres escolars que, per les seves circumstàncies, ho requereixen

Educació viària

Compromís en el desenvolupament d'activitats docents en educació viària als centres educatius i altres àmbits on siguem requerits (cassals, associacions...)

Retirada de vehicles

Ens comprometem a retirar qualsevol vehicle en cas que alguna persona comuniqui que aquest obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants

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

Controls de trànsit

Ens comprometem a realitzar controls diversos de trànsit de vehicles i conductors,. 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, etc.) documentació de conductors i vehicles (permís de conducció, assegurança, ITV, etc.) i conducció sota els efectes de begudes alcohòliques o drogues.



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

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 viure en pau i democràticament, perquè són respectats els seus drets, llibertats i béns.

Intervencions d'urgència

En cas de situacions greus al nucli urbà que requereixi intervencions d'urgència, ens comprometem a una actuació policial immediata i adequada

Presència policial al territori

Compromís en el manteniment de la seguretat i protecció de les persones. Vigilància preventiva en el municipi, evitant situacions que alterin la convivència

Els agents de policia tenen una presència activa a la població i un contacte permanent amb veïns i comerciants, analitzant i donant resposta als possibles problemes que hi sorgeixen, fent servei de mediació de conflictes

Protecció a actes culturals i esportius

Ens comprometem a col·laborar i establir els dispositius necessaris en tots els esdeveniments socials, culturals o esportius que se celebrin en què es demani la nostra presència, sempre que hagin estat autoritzats pel servei competent de l'Ajuntament.

POLICIA ADMINISTRATIVA

Activitats

Una part de l'activitat policial es basa en el control de tot un seguit d'activitats econòmiques i en la intervenció de convivència ciutadana (policia administrativa): control d'establiments, d'animals, de medi ambient. Control i vigilància del compliment de les lleis, reglaments, ordenances i bans.

Controls

Realitzarem periòdicament i de forma coordinada amb altres serveis municipals campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

de policia administrativa.

Traslladarem les actuacions realitzades al servei de l'Ajuntament o de l'Administració amb competències en el tema (obres, residus, etc.)

➤ COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

Com mesurem el compliment dels nostres compromisos:

- Nombre d'assistències telefòniques i denúncies presencials rebudes.
- Nombre d'incidències a les escoles, a l'entrada i sortida de l'alumnat.
- Nombre d'actes de mediació realitzats.
- Nombre de campanyes i controls preventius.
- Nombre d'alumnes formats en educació viària als centres educatius.
- Nombre de denúncies de trànsit (OMC i SCT)
- Nombre d'actuacions en accidents de trànsit
- Nombre de vehicles retirats .
- Nombre d'actes - denúncies efectuades per incompliment de les ordenances municipals.

ON SOM?

Adreça: C/ Centre, 6

Telèfon: 93 871 80 92

Correu-e genèric: policialocal@ajlagarriga.cat

Horari: 24 hores 365 dies any

RESPONSABLES

Responsable polític: Meritxell Budó i Pla

Correu-e: alcaldia@ajlagarriga.cat

Cap d'Àrea: Francesc Carrera Nieto

Correu-e: policialocal@ajlagarriga.cat



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

Transparència

NORMATIVA APLICABLE

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 4/2015, de 30 de març, 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 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".

Data realització

24/07/2015