

POLICIA LOCAL

Compromisos amb
la ciutadania



Ajuntament de Mataró



Índex

Presentació.....	3
Què són les cartes de serveis?.....	4
Polícia Local, compromisos amb la ciutadania.....	5
Els nostres compromisos.....	6
Ajudeu-nos a millorar.....	11
Cal recordar que.....	12

Presentació del C.D. de Via Pública



Joan Antoni Baron
Conseller delegat de
Via Pública

Aquesta carta de serveis, la primera del Pla de qualitat de l'Ajuntament de Mataró, representa un punt de trobada entre la ciutadania i la Policia Local i esdevé una eina bàsica per garantir uns serveis de qualitat en l'activitat diària que presta la Policia Local.

L'esperit de servei i la professionalitat són les constants d'aquests cos policial tant proper a la ciutadania. Amb aquesta iniciativa, el nostre objectiu se centra a millorar de manera contínua la qualitat del servei. Us convidem a participar activament en aquest procés.

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són documents amb què es fan conèixer les prestacions d'un determinat servei, els compromisos explícits i públics que s'adquireixen amb la ciutadania i els nivells de qualitat amb què es pretén oferir el servei.

Les cartes de serveis descriuen la unitat prestadora del servei, les seves competències, la localització i les diferents vies que tenen els ciutadans i ciutadanes per a participar en la seva configuració (suggeriments o reclamacions, enquestes de satisfacció, etc.) A més, contenen els principis que han de complir i respectar tots els organismes municipals (igualtat, legalitat, receptivitat i participació) i s'hi enumeren els drets bàsics de la ciutadania davant l'Administració (dret a conèixer l'estat de tramitació dels seus assumptes, a ser assessorat sobre tràmits i requisits i a presentar queixes).

Amb les cartes de serveis s'incrementa el diàleg entre l'Administració i la ciutadania, en establir nivells de qualitat, presentar propostes, suggeriments o reclamacions i conèixer els resultats assolits.

Polícia Local

Compromisos amb la ciutadania

Qui som

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament, integrat dins el Departament de Via Pública, que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obra una via de comunicació immediata amb l'Administració Local gràcies a la seva presència continuada a la ciutat.

Amb l'afany d'oferir una resposta millor a la ciutadania, el Servei de Policia Local s'organitza en catorze districtes, la qual cosa permet donar una atenció més específica a les necessitats pròpies de cada zona de la ciutat.

El servei és dirigit per un cap (intendent major), i organitzat en una sotsprefectura (inspector sotscap) i tres àrees (subinspectors), a les quals són adscrits sergents, caporals

- L'Àrea Territorial és la responsable de la Policia de Barri
- L'Àrea Operativa engloba les unitats de suport
- L'Àrea d'Infraestructures és la responsable de la logística del servei

Què oferim

La missió del servei de la Policia Local és la satisfacció de les demandes dels ciutadans i ciutadanes de Mataró, traduïdes en una millora de la qualitat de vida, tot desenvolupant les funcions legalment establertes en matèria de seguretat ciutadana, de trànsit, administrativa i assistencial. La implicació social, la proximitat a la ciutadania i el desplegament territorial, amb la Policia de Barri, són les eines per a garantir el coneixement òptim de les necessitats de les persones de la ciutat i la qualitat de la resposta que se'ls ofereix.

Com ho fem

Les principals línies de treball de la Policia Local són:

- La **proactivitat**, per a actuar sobre l'origen mateix dels problemes, avançant-s'hi
- La **prevenció**, per a intentar evitar aquelles situacions i problemes que pertorbin la vida de la ciutadania.
- La **resolució de problemes**, quan cal actuar directament en situacions de conflicte, en defensa dels drets de la ciutadania i la convivència cívica.

El nostres compromisos

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 ciutat, 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

Atenció a menors

Ens comprometem a custodiar i a posar a disposició dels pares o del centre escolar els menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar. També ens posarem en contacte amb Serveis Socials per comunicar aquesta situació i facilitar-los el seguiment dels menors.

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 consideració especial 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 entre veïns. Donem assessorament i informació a totes les parts, per tal d'arribar a una solució positiva del conflicte. En cas que sigui necessari es fa la denúncia o l'acta corresponent.

Informació

La Policia Local, com a servei d'assistència permanent, fa una tasca informativa notable, 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 vint-i-quatre hores al dia i tres-cents seixanta-cinc dies l'any. Ens comprometem a atendre les trucades urgents i d'emergència fetes al 092. En cas que l'assumpte no sigui competència de la policia us n'informaran al número 010 de l'Ajuntament.

Oferim un tracte amable, diligent i respectuós a totes les persones. La informació que oferim és veraç i fidedigna. També garantim la confidencialitat de totes les dades de caràcter personal.

Peticions i queixes per escrit

Ens comprometem a respondre, verbalment o per escrit (segons les característiques de la petició o queixa), totes les peticions o queixes que ens feu arribar, en un termini màxim de vint dies.

Trànsit

El control i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors, és una de les eines bàsiques per a afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per a afavorir la mobilitat de la ciutadania i el transport públic.

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

Accidents

Ens comprometem a arribar al lloc de l'accident en un màxim de set minuts en cas d'accidents greus (si hi ha ferits o situacions de perill per al trànsit o les persones, a causa de la presència d'obstacles al carrer) que tinguin lloc dins el nucli urbà. De cada accident farem l'informe corresponent.

Protecció a les escoles

Ens comprometem a destinar-hi una dotació per a regular el trànsit en hores d'entrada i sortida (matí i tarda) durant tot el curs escolar, en els centres escolars amb accessos conflictius.

Educació viària

Posem a disposició de les escoles de la ciutat un programa d'educació viària amb un mínim de 125 cursos, que anirem impartint segons les peticions, en els centres escolars. Ens comprometem a posar a disposició dels conductors que tinguin alguna denúncia per infracció lleu a la normativa que regula el trànsit, una oferta de cursos específics per a conscienciar-los de la necessitat de respectar les normes en matèria de trànsit i seguretat viària. Aquests cursos s'imparteixen d'acord amb el procediment establert, com a via alternativa a la sanció econòmica.

Retirada de vehicles

Disposem d'un servei de retirada de vehicles les vint-i-quatre hores del dia. Ens comprometem a retirar qualsevol vehicle en quinze minuts des del moment de la trucada, en cas que alguna persona comuniqui que aquest vehicle obstaculitza

En cas de vehicles abandonats que puguin representar risc per a la seguretat ciutadana, ens comprometem a fer-ne la retirada immediata (com a màxim vint-i-quatre hores) després que s'hagi formalitzat la denúncia corresponent per abandonament. Pel que fa a la resta de vehicles abandonats, la retirada es fa en un termini de quinze dies, sempre que siguin dintre dels supòsits recollits a la normativa vigent.

Control de trànsit

Ens comprometem a fer un mínim de cinc-cents controls anuals de trànsit en diferents horaris i llocs de la ciutat. Es controlarà el compliment de la normativa que regula: velocitat, contaminació acústica, elements de seguretat (casc, cinturó, etc.), infraccions dinàmiques (stops, semàfors, 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 prioritzin d'acord amb les necessitats de seguretat viària i amb les característiques de la via pública.

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 en matèria de convivència ciutadana (policia administrativa): control d'establiments, d'animals, i del medi ambient; vigilància del compliment de lleis, reglaments, ordenances i bans municipals.

Controls

Realitzarem periòdicament i de forma coordinada amb altres serveis municipals campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa. També es faran controls amb motiu de denúncies ciutadanes. Traslladarem les actuacions realitzades al servei de l'Ajuntament o de l'Administració amb competències en el tema.

Seguretat ciutadana

L'article 104 de la Constitució estableix que “i les forces i cossos de seguretat tenen per missió 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 conviure democràticament, perquè són respectats els seus drets, llibertats i béns.

Intervencions d'urgència

Ens comprometem a arribar a qualsevol lloc del nucli urbà on hi hagin situacions greus en un màxim de set minuts.

Presència policial al territori

Per tal d'acostar la policia a la ciutadania de Mataró hi ha un servei de policies de barri als catorze districtes policials del nucli urbà de la ciutat. Ens comprometem que, durant el curs escolar, aquest servei patrulli pels carrers dels districtes des de les 7.30 h del matí fins a les 21 h del vespre ininterrompudament, de dilluns a divendres. A més, des del maig fins al setembre, dedicarem un mínim de quatre agents per a tasques de vigilància específica de les platges del municipi. Per tal de facilitar al màxim la implicació de la policia de barri, qualsevol persona pot demanar una entrevista personalitzada amb qui sigui assignat al seu districte.

Protecció a actes culturals i esportius

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

Ajudeu-nos a millorar

- Quan vingueu a les nostres dependències, si heu de fer alguna diligència, recordeu-vos de portar sempre el DNI, permís de conduir o el passaport.
- Si la diligència fa referència a un vehicle caldrà portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica del vehicle.
- En cas d'haver fet tràmits a la Unitat d'Atestats, podeu presentar-vos-hi a qualsevol hora, llevat que l'equip que us va atendre en el moment de l'accident us indiqui el contrari.
- Per a facilitar les comunicacions escrites recordeu-vos d'identificar-vos de manera adequada en els escrits que ens adreceu (nom, adreça postal completa, telèfon de contacte i adreça electrònica).
- Qualsevol sol·licitud ha d'indicar el motiu pel qual es fa (d'acord amb el que indica la Llei de procediment administratiu).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, concisos i clars. com més dades pugueu aportar més ràpida serà la gestió de la Policia, i es podran atendre altres trucades d'altres persones.
- Amb vista a tràmits futurs, és convenient que identifiqueu la persona que us atén, tant personalment com telefònicament.

Cal recordar que

- Tots els compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis es compliran **d'acord amb les disponibilitats del servei** en cada moment, i sempre que no hi hagi una situació excepcional que pugui justificar que els recursos de la Policia s'hagin d'esmerçar en altres serveis de més prioritat.
- Recordeu que **la nostra adreça és la següent:**
c. Mossèn Jaume Sala, 16-18
08303 Mataró
- El nostre telèfon d'**urgències** és el **092**. Per a facilitar l'accés a la línia i poder complir els compromisos, us demanem que només feu trucades que responguin a situacions d'emergència. Aquest telèfon és disponible les vint-i-quatre hores
- Les trucades per a demanar **informació** que no sigui urgent s'han de fer al **telèfon 010*** de l'Ajuntament.

* 010, el telèfon d'atenció ciutadana (24h)

Preu trucada des de telèfon fix: 0,55 euros cada 3 minuts o fracció més IVA.

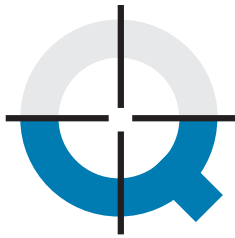
906 310 010 si truqueu des d'un mòbil, preu trucada des de mòbil: 0,28 euros cada minut més IVA.

- Podeu trobar més informació a la pàgina web de l'ajuntament www.ajmataro.es o l'Oficina d'atenció ciutadana, La Riera, 48.

Suggeriments i queixes

Podeu adreçar-vos a:

Sr. Manuel Mas i Estela, alcalde de Mataró
Sr. Joan Antoni Baron i Espinar, conseller Delegat de Via Pública
Sr. Joan F. Giménez i Cernuda, cap de la Policia Local



Pla de Qualitat de Mataró