

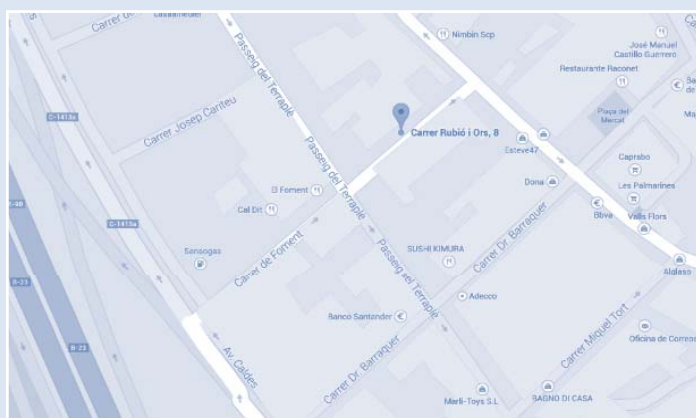
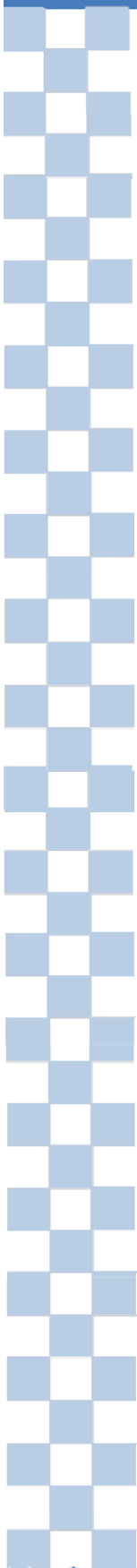
Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Molins de Rei

Aprovat mitjançant Decret d'Alcaldia
Núm. 668 de 2 d'abril de 2015

Document v.2 – Abril 2015

2015





Ajuntament de Molins de Rei
Regidoria de Guàrdia Urbana
c. Rubió i Ors, 8
08750 Molins de Rei

T. 93 668 88 66
F. 93 668 13 49

ajuntament@molinsderei.cat
www.molinsderei.cat/guardiaurbana

Aquesta Carta de Serveis entrarà en vigor en la data de la seva aprovació i serà vigent fins que es modifiqui o es derogui.

Document disponible
electrònicament a
www.molinsderei.cat/guardiaurbana

Data: 15 d'abril de 2015 · Versió 2.0
Edició del document: Departament de Comunicació

“ 24 hores al dia, 365 dies a l'any al servei de la ciutadania ”

Índex

1.	Presentació	4
2.	Marc jurídic	5
3.	Organització i forma de gestió	6
4.	Identificació dels responsables de la gestió	6
5.	Missió, visió i valors	6
6.	Què fem ?	8
7.	Com ho farem ?	8
8.	A qui ens adrecem ?	8
9.	Drets de la ciutadania	8
10.	Responsabilitats de la ciutadania	9
11.	Què oferim ? : Catàleg de serveis	10
	11.1. Seguretat ciutadana i policia de proximitat	10
	11.2. Policia administrativa	11
	11.3. Policia de trànsit	11
	11.4. Policia assistencials i relacions amb la comunitat	13
12.	La qualitat	15
13.	La carta de serveis com a eina de gestió de la qualitat	15
14.	La carta de serveis de la Guàrdia Urbana	16
	14.1. Atenció a la ciutadania	16
	14.2. Oficina de recollida de denúncies judicials	16
	14.3. Assistència a les víctimes de violència domèstica	16
	14.4. Atenció als menors	17
	14.5. Seguretat ciutadana	17
	14.6. Policia administrativa	17
	14.7. Trànsit	18
	14.8 Educació viària	19
	14.9. Policia de proximitats i relacions amb la comunitat	19
	14.10. Mediació en conflictes privats	19
15.	Seguiment de la carta de serveis	20
16.	Ajudeu-nos a ser més eficaços	20
17.	Us convé saber	20
18.	Instruments per avaluar l'aplicació correcta de la Carta de Serveis	20
19.	Contacte	21



1. Presentació

Aquesta Carta de Serveis vol ser un punt de trobada entre la ciutadania i la seva Guàrdia Urbana i esdevenir una eina bàsica per a garantir uns serveis de qualitat en la seva activitat diària.

La Guàrdia Urbana 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 la satisfacció 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 a 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 es centra en millorar de manera contínua la qualitat del servei, d'acord amb els principis essencials de: confiança, responsabilitat i compromís.

“ *La seguretat és un bé social que es construeix de forma col·lectiva* ”



1. 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 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 Guàrdia Urbana de Molins de Rei és un institut armat de naturalesa civil amb estructura i organització jerarquitzada, format per 41 funcionaris: dos inspectors, quatre sergents, set caporals i vint-i-vuit agents.

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 mitjançant Decret d'Alcaldia núm. 785/2013, en el Regidor de la Guàrdia Urbana Molins de Rei.



5. Missió, visió i valors

La Guàrdia Urbana de Molins de Rei és un institut armat de naturalesa civil amb estructura i organització jerarquitzada, format per 41 funcionaris: dos inspectors, quatre sergents, set caporals i vint-i-vuit agents.

Missió

La missió de la Guàrdia Urbana 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.

Molins de Rei, 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 Guàrdia Urbana 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 Guàrdia Urbana 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.

Adequar la prestació del servei a la realitat de cada moment i a la canviant demanda social, gestionant 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 què 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 Guàrdia Urbana, 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 vilatans i vilatanes, i a les persones que visiten, estudien o treballen a la vila.

9. Drets de la ciutadania

- Ser tractats amb correcció i amabilitat.
- A identificar els agents amb el seu codi personal.
- Otenir informació sobre els procediments que vulguin iniciar.
- Conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments.
- A triar, entre les llengües oficials, aquella en la que 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 als 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
- 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.



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, procurant 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 vila.



- Presència continuada i efectiva a la via pública amb caràcter preventiu, combinant el patrutatge a peu i amb vehicle
- Dimensionament adequat dels efectius policials per donar protecció i seguretat en els diferents esdeveniments esportius, culturals, etc. de la vila
- 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 de totes les incidències observades que afectin la via pública als serveis municipals competents perquè ho resolguin
- Guàrdies de barri, 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 realització 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 pel control del medi ambient, les activitats econòmiques perilloses o il·legals, o pel trànsit.

- 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'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 i agrícoles, per preservar el medi natural en tots els seus vessants



11.3. Policia de trànsit

Actuacions planificades adaptades a la regulació del trànsit per afavorir la mobilitat dins de la vila.

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 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 pertoquen a la Guàrdia Urbana establertes en el Pla Local de Segureta Viària, per reduir el nombre d'accidents amb víctimes en un 20% en el període 2013-2016.

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'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
- Vigilància del trànsit i control 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...)
- 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 vilatans i les vilatanes 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 Guàrdia Urbana
- 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
- 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
- Línia telefònica específica per a casos de violència masclista o en l'àmbit de la llar
- 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 la mesa conjunta multidisciplinària de seguiment
- 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, centre escolar o de l'Administració que pertorqui. Tractament i seguiment individualitzat de cada cas en mesa conjunta multidisciplinària de seguiment



- 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, centre escolar o de l'Administració que pertochi.
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 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
- 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 personal especialitzat, 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)
- Coordinació de les tasques i activitats dels agents cívics en totes les matèries de la seva competència



12. La qualitat

L'orientació a la ciutadania del servei per la Guàrdia Urbana 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.

“ *Qualitat: percepció i conformitat que té l'usuari sobre la capacitat del servei per satisfer les seves necessitats* ”



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 vila.



14. La carta de serveis de la Guàrdia Urbana

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 gestor.

14.2 Oficina de recollida de denúncies judicials

Tramitem amb la màxima diligència les denúncies que siguin de competència d'aquesta Guàrdia Urbana, 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 dilluns a divendres (laborables), de 8.30 a 13.00 i de 16.30 a 20 hores.

Atenem de forma immediata aquelles persones que hagin estat víctimes de delictes violents, i se'ls ofereix protecció i orientació específica i personalitzada.

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

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

14.3 Assistència a les víctimes de violència domèstica

Garantim un servei d'atenció telefònica a les víctimes les 24 hores. Un equip d'agents vetllarà per l'estat de la víctima tant físic com psíquic en coordinació amb el cos de Mossos d'Esquadra fins que es resolgui el cas.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes, en relació al nombre de casos tramitats.



14.4 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.

14.5 Seguretat ciutadana

En cas de situació greu dins el nucli urbà que requereixi intervencions d'urgència, ens comprometem a una actuació policial immediata i adequada en un termini màxim de 5 minuts en el 90% dels casos.

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

Adopció de mesures preventives en 24 h màxim des de la detecció d'algun repunt en qualsevol fet delictiu, en coordinació constant amb el cos de Mossos d'Esquadra, a partir del recull diari de novetats. 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.

Controls setmanals de seguretat ciutadana i de trànsit en zones d'oci nocturn de la ciutat tots els divendres i dissabtes.

Indicador associat: nombre de controls anuals realitzats en la matèria.

14.6 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, s'hagi de dur a terme per un servei especialitzat (Diputació de Barcelona...).

Indicador associat: nombre anual de proves sonomètriques realitzades.

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



Inspeccionem els local comercials o de concurrència pública de *motu propi* o a petició dels serveis municipal competents, amb una atenció especial a les infraccions per venda d'alcohol a menors d'edat.

Indicador associat: nombre d'inspeccions administratives anuals realitzats.

Fem control d'horari del locals d'oci tots els divendres i dissabtes durant tot l'any.

Indicador associat: nombre de controls anuals realitzats.

14.7 Trànsit

Intervenim en un termini màxim de 5 minuts en el 90% dels casos en cas d'accident greu en el nucli urbà, per donar assistència a les víctimes, protegir la zona i regular el trànsit fins que es recupera la normalitat.

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

Informem les persones implicades de manera individualitzada i personal respecte als seus drets i les gestions administratives que cal fer.

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 el cas de vehicles abandonats que puguin representar risc per a la seguretat, ens comprometem a retirar-los en un màxim de 24 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 7 dies, una vegada completats els tràmits previstos 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.

Ens comprometem a efectuar controls setmanals de seguretat viària, especialment en els trams de més concentració d'accidents.

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 realitzats, per tipologia..



14.8 Educació viària

Ens comprometem a fer, d'acord amb les peticions dels centres escolars, un mínim de 20 classes d'educació viària anuals.

Indicador associat: nombre de classes d'educació viària dutes a terme

14.9 Policia de proximitats i relacions amb la comunitat

Garantim la presència de guàrdies de barri des de les 8.30 fins a les 13.00 i de 16.30 a 20 hores, tots els feiners de setembre a juny.

Reforcem la presència amb els agents cívics, que complementen la funció dels agents de proximitat amb la seva tasca d'informació i detecció d'anomalies en la via pública.

Oferim la possibilitat de fer denúncies per infraccions de trànsit o a l'ordenança de civisme a través dels policies de barri, en el mateix lloc dels fets o directament en les nostres dependències.

Indicador associat: nombre de queixes rebudes per no atendre denúncies o 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:
termini mitjà de resposta.*

Mantenim reunions periòdiques amb totes les A.V. de la vila per recollir queixes i valorar la situació de convivència i seguretat de cada zona. Informem puntualment als responsables de les associacions de les actuacions policials realitzades motivades per queixes dels veïns, per peticions de l'A.V. o per les campanyes preventives efectuades.

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.

14.10 Mediació en conflictes privats

Ens comprometem a iniciar la mediació en un termini màxim de 5 dies, des que som requerits per les parts.

*Indicador associat:
termini mitjà de resposta.*



15. Seguiment de la Carta de Serveis

El Cap de Cos de la Guàrdia Urbana 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.

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 breu, concís i clar 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 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 Guàrdia Urbana, 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 Molins de Rei.
- Mitjançant l'e-TRAM.
- Amb la nova aplicació (APP) per gestió d'incidències per a smartphones i tauletes
- Per mitjà de fax a l'Ajuntament: 93.680.33.61

“ *Les cartes de serveis tenen naturalesa reglamentària. El seu contingut és vinculant per a l'administració i els usuaris, i pot ser invocat en via de recurs o reclamació* ”

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

Guàrdia Urbana de Molins de Rei.
Carrer Rubio i Ors, núm. 8
Molins de Rei
08750 Molins de Rei

93.668.88.66
93 668 80 00
93.680.02.73
03 668 13 49 (Fax)
93.680 33 40 (Centraleta Ajuntament)
900.720.676





www.molinsderei.cat/guardiaurbana