

Descripció

El Servei de la Policia Local desenvolupa les funcions legalment establertes en matèria de trànsit, seguretat ciutadana, judicial, assistencial, administrativa i de proximitat.



Destinataris *Ciutadania.*

Línies del servei

Seguretat Ciutadana

- » Presència a la via pública amb patrullatge proactiu i reactiu, tant en vehicles policials com a peu.
- » Controls preventius de seguretat ciutadana.
- » Vigilància d'instal·lacions i edificis municipals.
- » Planificació i execució de dispositius especials per a esdeveniments.
- » Planificació i execució de campanyes informatives.
- » Denúncies administratives per infraccions a la seguretat ciutadana.
- » Participació en plans de protecció civil.

Trànsit

- » Ordenació i regulació del trànsit al nucli urbà.
- » Campanyes i controls de trànsit.
- » Control del compliment de la normativa de trànsit i transports.
- » Intervenció en cas d'accidents de trànsit en vies urbanes.
- » Investigació d'accidents a les vies urbanes.
- » Tramitació d'informes d'accidents i informació a les parts afectades.
- » Control d'accessos als centres educatius i dels vehicles de transport escolar i de menors.
- » Retirada de vehicles de la via pública per infraccions de trànsit i altres situacions.
- » Control, seguiment i gestió de la retirada de vehicles abandonats a la via pública.

Judicial

- » Elaboració de diligències per il·lícits penals.
- » Detenció de persones, custòdia i trasllat.

Serveis assistencials




- » Recepció de denúncies (Judicial).
- » Assistència a víctimes i, si cal, activació dels serveis sanitaris o socials d'urgències.
- » Primera assistència a víctimes de maltractament per violència de gènere i activació dels serveis que conformen el circuit de violència de gènere de l'Ajuntament.
- » Primera assistència a menors desemparats i intervenció en casos d'absentisme escolar de menors en coordinació amb els Serveis Socials.
- » Assistència i auxili a persones desemparades i derivació als serveis corresponents per a seguiment.




Tasques administratives i de policia de proximitat

- » Control del compliment de la normativa municipal en matèria de via pública, convivència i civisme.
- » Control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals de companyia i gossos potencialment perillosos.
- » Control dels usos privatis de la via pública.
- » Control d'activitats recreatives i espectacles.
- » Control d'activitats marginals o que degraden l'espai públic.
- » Gestió i custòdia d'objectes trobats.
- » Comunicació de queixes i incidències als serveis corresponents de l'Ajuntament que afectin la via pública.
- » Vigilància dels mercats setmanals no sedentaris.
- » Control, protecció i seguiment del teixit comercial i social del municipi.
- » Educació viària per a la mobilitat segura als centres educatius.
- » Campanyes de sensibilització i informació a la ciutadania.

Cost per a l'usuari Ordenança municipal número 15. Taxa per retirada de vehicles abandonats o estacionats defectuosament o abusivament a la via pública.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

- | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|
|  | Presencial | Av. de la Llibertat, 2 |
|  | Telefònic | 93 572 11 10 |
|  | Correu electrònic | policialocal@montornes.cat |

	WhatsApp	667 993 685
	Telemàticament	www.montornes.cat
	Correu postal	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció administrativa i d'oficina de denúncies, de 8.30 h a 14 h.
Atenció policial, les 24 h.

Equip tècnic	2 Inspectors 1 Sotsinspector 1 Sergent 7 Caporals 22 Agents
Departament responsable	Policia Local
Àrea responsable	Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.

- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de la Policia Local.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Tramitar el 90% de les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior 10 dies hàbils.

Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 10 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).

Respondre al 80% de qualsevol requeriment d'actuació no urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 20 minuts (excepte en situacions d'haver d'atendre urgències).

Retirar els vehicles abandonats de la via pública, si representen un risc per a la seguretat, en un temps màxim de 24 hores des que s'hagi detectat.

Garantir que en un 90% els expedients de retirada de vehicles abandonats a la via pública s'iniciaran en un termini no superior als 10 dies hàbils de la localització del vehicle.

Garantir que la presència policial al municipi serà de més d'una patrulla en el 80% dels torns policials.

Garantir que l'atenció i informació telefònica serà les 24 hores tots els dies de l'any.

Indicadors

Termini mig de tramitació de queixes i suggeriments rebuts en un termini no superior a 10 dies hàbils.

Percentatge de requeriments atesos en un temps màxim de 10 minuts.

Percentatge de requeriments atesos no urgents en un temps màxim de 20 minuts.

Percentatge de vehicles retirats en un temps màxim de 24 hores (risc seguretat).

Termini mig d'inici d'expedient de tramitació de retirada de vehicle abandonat a la via pública no superior a 10 dies hàbils.

Número de patrulles per torn de servei.

Dies d'atenció telefònica per emergències.

Compromisos

Garantir en un 90% l'horari d'atenció d'oficina del servei administratiu i de recepció de denúncies en horari de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres laborables.

Indicadors

Dies d'atenció d'oficina de recepció de denúncies i del servei administratiu en horari de 8.30 a 14 h.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Policia Local de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022