



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME BON GOVERN I TRANSPARÈNCIA

Identificació de l'expedient

Expedient PGEN2025000014 instat per AJUNTAMENT DE MONTORNES DEL VALLES relatiu a informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de les cartes de servei 2024

Fets

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de Policia Local.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Policia Local i els resultats obtinguts per l'exercici 2024, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
Tramitar el 90% de les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior 10 dies hàbils	Termini mig de tramitació de queixes i suggeriments rebuts en un termini no superior a 10 dies hàbils.	90%	90%
Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el nucli urbà, en un temps màxim de 10 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).	Percentatge de requeriments atesos en un temps màxim de 10 minuts.	90%	85%
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)	Percentatge de requeriments atesos no urgents en un temps màxim de 20 minuts	80%	75%
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.	Percentatge de vehicles retirats en un temps màxim de 24 hores (risc seguretat).	90%	100%



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

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.	Termini mig d’inici d’expedient de tramitació de retirada de vehicle abandonat a la via pública no superior a 10 dies hàbils	90%	95%
Garantir que la presència policial al municipi serà de més d’una patrulla en el 80% dels torns policials	Número de patrulles per torn de servei.	80%	70%
Garantir que l’atenció i informació telefònica serà les 24 hores tots els dies de l’any.	Dies d’atenció telefònica per emergències.	95%	100%
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	Dies d’atenció d’oficina de recepció de denúncies i del servei administratiu en horari de 8.30 a 14 h.	90%	90%

Document signat electrònicament