

CARTA DE SERVEIS

POLICIA MUNICIPAL

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Policia municipal
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Intendència major
Línies de servei:	Servei de Seguretat, Via pública i Protecció civil.

2. ON SÓM

Adreça	Av. de les Glòries Catalanes, 3 
Telèfon:	937 805 555 / 092 (urgències) - 900 770 092 (telèfon gratuït 24 h. per comunicar comportaments vandàlics anònimament)
Web:	https://www.terrassa.cat/es/policia
Correu electrònic:	policia@terrassa.cat
Horari:	Atenció presencial 24 hores els 365 dies de l'any.
Horari de registre:	De dilluns a divendres, de 9:00h a 14:00h Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

3. QUÈ FEM

Missió

La missió de la policia local de Terrassa és garantir el ple exercici dels drets i llibertats, des de la proximitat i d'acord amb l'ordenament jurídic vigent; vetllar per la seguretat, la convivència pacífica i la millora de la qualitat de vida a la nostra ciutat.

Serveis que oferim

Seguretat ciutadana:

- Protegir a la ciutadania i les autoritats de la Corporació, vigilar i custodiar edificis i instal·lacions municipals.
- Prestar auxili en casos d'accidents, catàstrofes o calamitats públiques i participar activament en l'execució dels plans de Protecció civil.
- Prevenir la comissió d'actes delictius.
- Vigilar els espais públics de la ciutat, en col·laboració amb la resta de cossos de seguretat.
- Col·laborar amb les forces o els cossos de seguretat de l'Estat i amb la Policia Autònoma en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes quan siguin requerides a fer-ho.

Polícia 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 ambient.
- Planificació i realització de campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa:
 - Control de sorolls en immobles
 - 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
- Gestió i tramitació d'objectes perduts.

Trànsit i seguretat viària:

- Ordenar, regular i dirigir el trànsit en el casc urbà, d'acord amb la normativa de trànsit i seguretat viària.
- Vetllar per la seguretat viària vigilant que els conductors no cometin infraccions.
- Instruir els atestats i realitzar la investigació policial en els accidents de circulació en vies urbanes.
- Realitzar controls de velocitat, alcoholèmia i drogues en coordinació amb el Servei Català del Trànsit.
- Acompanyar vehicles de transports especials en el seu pas pel nucli urbà.

Informació i Atenció a la ciutadania:

- Atendre a la ciutadania que tingui la necessitat d'interposar una denúncia i instruir les diligències corresponents.
- Estar present en el territori com a policia de proximitat
- Oferir una atenció especialitzada a les víctimes de delictes violents o que formin part d'un col·lectiu vulnerable - Unitat d'Atenció a la Víctima -
- Mediació i cooperació en la resolució de conflictes privats, sempre que sigui requerida la seva presència.

Divulgació i Formació:

- Realitzar accions educatives dirigides als infants i joves de la ciutat sobre seguretat viària, drogues, internet segura, *bulling*, etc
- Organitzar xerrades informatives a altres col·lectius amb necessitats específiques com el de les dones, gent gran, comerciants, entitats, etc

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
En el cas d'accidents greus en el casc urbà, arribar al lloc en un màxim de 7 minuts.	Temps emprat en arribar al lloc de l'accident des de la recepció de l'avís.
Realitzar un mínim de 200 controls d'alcoholèmia i drogues a l'any.	Nombre de controls realitzats.
Realitzar els informes policials / tècnics, en els casos d'accidents de trànsit, en un termini mig no superior als 15 dies.	Temps mig emprat en la realització dels informes.
Realitzar un mínim de 100 accions informatives i educatives a l'any. (tant les adreçades a joves, avis, associacions com a d'altres col·lectius).	Nombre d'accions anuals.
Atendre en termini mig de 15 minuts a les persones que s'adrecin a les dependències policials per interposar una denúncia .	Temps d'espera
En els casos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones, assistirem als serveis en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avís.	Temps emprat en arribar al lloc dels fets des de la recepció de l'avís.
Atendrem de manera personalitzada a persones víctimes de violència de gènere, domèstica. Així com quan les víctimes de delictes siguin persones especialment vulnerables o víctimes per delictes d'odi i discriminació abans de 24 hores.	Percentatge de compliment
Assistència, suport i assessorament als menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Programa d'accions substitutòries.	Percentatge de derivació
Donar formació en educació viària a un mínim de 8000 alumnes a l'any dels centres escolars.	Nombre d'alumnes assistents
Realitzar estudis dels punts de concentració d'accidents amb víctimes de la ciutat i proposar millores quan siguin necessàries.	Percentatge d'estudis amb propostes de millora necessàries, sobre punts de concentració d'accidents, en relació amb els punts deficients detectats.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei orgànica 1/2015, de 30 de març. Codi Penal.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei Orgànica 13/2015, de 5 d'octubre, de modificació de la Llei de Enjudiciament Criminal per l'enfortiment de les garanties processals i la regulació de les mesures tecnològiques.
- Llei 41/2015, de 5 d'octubre, de modificació de la Llei de Enjudiciament Criminal per l'agilització de la justícia penal i l'enfortiment de les garanties processals

- Llei 42/2015, de 5 d'octubre, de reforma de la Llei 1/2000, de 7 de gener, de Enjudiciament Civil.
- Codi Civil.
- 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
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 febrer 2015
- Llei 20/2009 de prevenció i control Medi Ambiental
- Llei 11/2009 de regulació d'espectacles i activitats recreatives.
- Llei 16/2002 contra la contaminació acústica.
- Decret 176/2009 de protecció contra la contaminació acústica
- RDL 6/2015 de 30 d'octubre, text refós de Llei de Seguretat Viària

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

DRETS ESPECÍFICS

- ✓ Rebre actuacions professionals amb respecte absolut a la Constitució, a l'Estatut d'Autonomia i a la resta de l'ordenament jurídic.
- ✓ Obtenir actuacions sense pràctiques abusives, arbitràries o discriminatòries que comportin violència física o moral.
- ✓ Rebre en tot moment un tracte correcte i acurat amb els ciutadans, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o hi siguin requerits, i proporcionar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.
- ✓ Dret a actuacions professionals amb la decisió necessària i sense retard, quan d'això depengui evitar un mal greu, immediat i irreparable, i regir-se, en fer-ho, pels principis de congruència, d'oportunitat i de proporcionalitat en la utilització dels mitjans a llur abast.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.