

CARTA DE SERVEIS

POLICIA MUNICIPAL

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries

1. QUI SOM

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

2. ON SOM

Adreça	Av. de les Glòries Catalanes, 3 
Telèfon:	93 780 55 55 / 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, *assetjament escolar*, 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
Realitzar un mínim de 150 inspeccions d'establiments a l'any.	Nombre d'inspeccions de policia administrativa a establiments públics a l'any.
Realitzar un mínim de 200 controls d'alcoholèmia i/o drogues a l'any.	Nombre de controls realitzats.
Realitzar un mínim de 200 sessions de formació a les escoles a l'any per part de la URMEC.	Nombre de sessions 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
Realitzar un mínim de 100 reunions amb associació de veïns o teixit associatiu per part de l'Àrea de Proximitat	Nombre de reunions anuals
Augmentar un 20% de seguidors/es a les xarxes socials de @policiatrs.	Nombre d'usuaris que han augmentat respecte l'any anterior.

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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)

- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, sobre protecció de la seguretat ciutadana.
- Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal para el fortalecimiento de las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica
- 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, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats
- 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

Règim econòmic

Sense contraprestacions

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.

- ✓ A 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.

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

En data 28 de març del 2025 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.