



CARTA
DE SERVEIS

POLICIA MUNICIPAL



Ajuntament
de Sabadell



CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA MUNICIPAL DE SABADELL

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora dels funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama dels sector públic un servei de major qualitat.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.



2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

Volem oferir un servei públic que contribueixi al manteniment del benestar i la seguretat de la ciutadania pel lliure exercici dels drets i llibertats. La Policia Municipal ha de ser un servei proper i de qualitat que integri polítiques proactives de treball eficient i de proximitat amb la ciutadania.

La professionalitat i el respecte a les normes constitueixen l'eina fonamental del nostre treball, oferint un tracte just, equitatiu i correcte per a tothom, excloent qualsevol forma de discriminació i garantint el respecte a la dignitat i a la diversitat de les persones.

- **Serveis**

Servei orientat a la Proximitat

La seguretat ciutadana té per objectiu crear les condicions adequades per al lliure exercici dels drets i llibertats, així com el normal funcionament de les institucions, mitjançant el manteniment de la convivència pacífica.

Entenem el model de Proximitat com el més adient, que permetrà, mitjançant la relació policia-ciudadà i la corresponsabilitat d'ambdues parts, desenvolupar estratègies de servei eficaces i en consonància amb les necessitats de la ciutadania.

Potenciarem la Policia Comunitària, integrada als barris per a la seva implicació en la detecció de les necessitats i la recerca conjunta amb la ciutadania de les possibles solucions.

En aquest sentit els nostres serveis més comuns són:

- Patrullatge i atenció directa de les nostres unitats al ciutadà i a tota la ciutat les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- Presència de la Policia Comunitària a tots els barris de la ciutat.
- Patrullatge per les zones rurals els 365 dies de l'any.
- Vigilància permanent dels espais públics.
- Elaboració de diligències, recepció i gestió de denúncies per il·lícits penals i tramitació a l'autoritat judicial competent.
- Elaboració de campanyes informatives en matèria de prevenció.
- Reunions periòdiques amb els representants dels veïns i altres entitats representatives del teixit associatiu la de ciutat
- Mediació en conflictes de convivència veïnal.



Policia de Trànsit

Una de les competències bàsiques de la Policia Municipal, segons la normativa vigent, és la ordenació i la regulació del trànsit, així com la intervenció i assistència en els accidents. L'objectiu de les nostres intervencions és principalment de tipus assistencial i preventiva.

En aquest sentit oferim:

- L'ordenació, senyalització i regulació del trànsit al nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació.
- Intervenció en accidents de trànsit i instrucció d'atestats policials, si escau.
- Elaboració de campanyes preventives de la seguretat del trànsit, realitzant cursos d'educació viària a les escoles, així com controls específics de trànsit per a la prevenció de la conducció sota els efectes de l'alcohol i drogues, controls de velocitat.
- Planificació de dispositius de seguretat del trànsit en el decurs de la celebració d'actes de caire multitudinari.
- Tramitació d'informes d'accident i informació a les parts afectades.
- Transports especials, de menors i passatgers.
- Gestió de la retirada de vehicles d'abandonament a la via pública i per infraccions de trànsit.

Policia Assistencial

Les intervencions de la Policia Municipal tenen per objectiu la protecció dels drets dels ciutadans i ciutadanes, la detecció, l'auxili, i la col·laboració en la resolució, assessorament i canalització dels conflictes.

Oferim:

- Atenció a persones víctimes de violència de gènere, domèstica, per delictes d'odi, discriminació o assetjament, realitzant un seguiment personalitzat.
- Gestió de l'absentisme escolar.
- Auxili, atenció, assistència i derivació als serveis oportuns a persones grans i vulnerables en situació de risc.
- Intervenció i assessorament en conflictes d'àmbit privat.



Policia Administrativa

La Policia Municipal té per objectiu assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions legals i vetllar pel compliment de la normativa de medi ambient i protecció de l'entorn. L'objectiu és afavorir la convivència i el manteniment de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes.

Oferim:

- Vetllar pel compliment de les normatives municipals.
- Inspecció de locals de concurrència pública, control d'horaris i altres condicions establertes a les llicències d'activitats, així com altres normes reguladores.
- Control del compliment de la normativa de contaminació acústica.
- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals de companyia.
- Vigilància de les zones rurals, així com el compliment de la normativa de Medi Ambient.
- Gestió de la retirada de vehicles de la via pública per abandonament.



3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

POLICIA MUNICIPAL DE SABADELL

Horari d'atenció: Atenció ciutadana, presencial i telefònica: les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Per tràmits administratius: De Dilluns a Divendres de 9h a 14h

C. Pau Claris, 100, 08225 Sabadell

Telèfon: 93. 745.32.61 (24h); 092 (24h) ; 900112092 (24h)

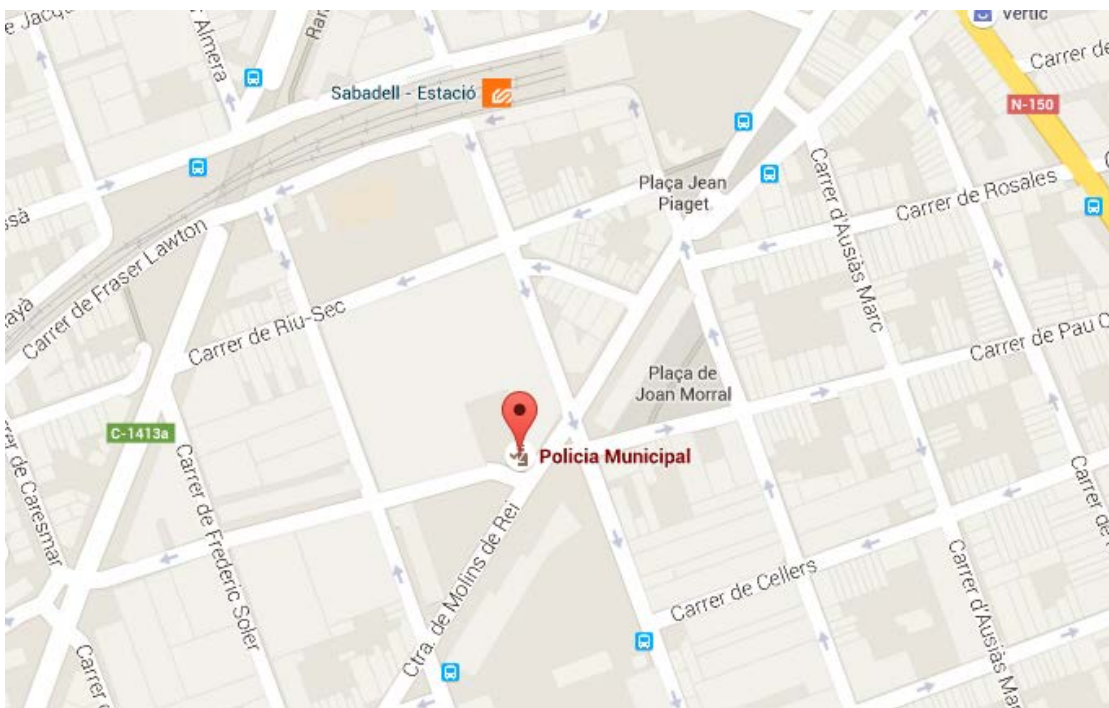
Fax: 93. 745.32.69

Adreça electrònica: policiamunicipal@ajsabadell.cat

Lloc web: <http://web.sabadell.cat/policia>

Twitter: [@policiasabadell](https://twitter.com/policiasabadell)

APP: [Polícia Municipal de Sabadell](#)



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: www.tus.es

Parades properes :

Permanyer L10

Rbla. Ibèria L4 L44 L12

Ctra. Terrassa (bombers) L8

Estació F.G.C. F3

Ibèria F4



4. COMPROMISOS I INDICADORS

Polícia Municipal es compromet a prestar serveis de qualitat d'acord els següents objectius:

- Respondre amb celeritat en els accidents de trànsit amb ferits. Indicador: realitzar la neteja diària de tot el recinte

En el 98% dels casos en accidents de trànsit amb ferits, arribarem al lloc dels fets en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avis.

- Indicador 1 : Percentatge d'accidents amb ferits atesos abans de 7 minuts.
- Indicador 2: Mitjana de temps d'arribada als accidents amb ferits.

- Respondre amb celeritat i coordinació amb altres serveis d'emergència en aquells casos en que hi hagi perill per a la vida o la integritat física de les persones i els seus béns.

En el 98% dels casos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns, assistirem als serveis en un termini màxim de 7 minuts des de la recepció de l'avis.

- Indicador 1: Percentatge de serveis atesos abans de 7 minuts.
- Indicador 2: Mitjana de temps d'arribada als casos en que hi hagi risc per a la vida i greu perill per a la integritat física de les persones i els seus béns.

- Oferir amb la màxima celeritat assessorament preventiu, atenció personalitzada, professional i eficient a possibles víctimes de violència.

En el 98% dels casos, atendrem de manera personalitzada a persones víctimes de violència masclista, domèstica, o per delictes d'odi i discriminació abans de 24 hores.

- Indicador: Percentatge de persones ateses abans de 24h.

- Atendre amb celeritat a persones que desitgen presentar denúncia.

En el 80% dels casos en què el ciutadà desitgi presentar denúncia, ens comprometem a atendre'l en un temps màxim de 15 minuts.

- Indicador 1: Percentatge de persones ateses abans de 15 minuts.
- Indicador 2: Mitjana de temps d'espera presencial



- Respondre amb celeritat les sol·licituds formals dels ciutadans.
En el 90% dels casos, informarem de les actuacions que es duran a terme en aquelles sol·licituds formals de caràcter no urgent dels ciutadans en un termini màxim de 5 dies
 - Indicador: Percentatge de vegades que s'ha informat dins del termini compromès.

- Gestionar amb celeritat la retirada de vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit.
En el 90% dels casos, retirarem aquells vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit en 2h des de la recepció de l'avís.
 - Indicador: Percentatge de vegades en que s'ha retirat vehicles abandonats que representen un perill per a la seguretat del trànsit dins el termini compromès.

- Promoure la formació i prevenció en Educació Viària
Ens comprometem a la realització de cursos d'educació viària als alumnes d'Educació Primària a un mínim 4500 alumnes cada any.
 - Indicador: Nombre d'alumnes als que s'ha impartit cursos al llarg de l'any.

- Seguiment anual dels resultats obtinguts.
Publicarem anualment els resultats del grau de compliment dels compromisos adoptats a la carta de serveis.
 - Indicador: Publicació anual de les dades.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.



5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- **Adreça electrònica del servei:** policiamunicipal@ajsabadell.cat
- **Instància** als **registres municipals**
- Sabadell Atenció Ciutadana (SAC)
- **Telèfon:** 93.745.32.61
- **Lloc web:** web.sabadell.cat/ apartat “[contacte](#)”
- **Adreça electrònica del servei de transparència:** transparencia@ajsabadell.cat



6. DRETS I DEURES

DRETS:

1. A ser tractats amb correcció i amabilitat.
2. A identificar els agents i personal funcionari amb el seu codi personal.
3. A conèixer, en tot moment, l'estat de la tramitació dels seus procediments i saber qui són les persones responsables de la seva gestió i obtenir còpies de documents que contenen aquests procediments.
4. A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius als serveis municipals.
5. A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
6. A utilitzar les llengües oficials en el territori de Catalunya, d'acord amb el que preveuen les lleis i la resta de l'Ordenament Jurídic.
7. Qualsevol altra que els reconeixin la legislació vigent.

DEURES:

1. Els ciutadans i ciutadanes, en llurs relacions amb les Administracions Públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics.
2. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del servei o la realització del tràmit.
3. Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLES I NORMES VINCULADES AL SERVEI

- [Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.](#)
- [Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya](#)
- [Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de seguretat.](#)
- [Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana.](#)
- [Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 de Febrer de 2015](#)
- [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 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.](#)
- [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.](#)
- [Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)
- [Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.](#)

Regim econòmic aplicable

- [Les taxes i preus públics establerts a les ordenances fiscals aprovades.](#)

Recomanacions

- Consultar prèviament per telèfon o al web municipal els tràmits que es necessitin gestionar i la documentació que cal portar.
- Informar dels errors o incidències que es detectin, tant en la informació com en qualsevol altre aspecte ens ajuda a millorar.



CARTA
DE SERVEIS

POLICIA MUNICIPAL



Ajuntament
de Sabadell