

# CARTA DE SERVEIS DE POLICIA MUNICIPAL

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2020

Respondre amb celeritat en els accidents de trànsit amb ferits

**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'avís.**

Nombre d'avisos d'accidents de transit amb ferits: **412**

Nombre d'avisos d'accidents de transit amb ferits en que hem arribat al lloc dels fets abans de 7 minuts: **403**

Percentatge d'accidents de transit amb ferits en que hem arribat al lloc dels fets abans de 7 minuts: **98%**

Mitjana de temps d'arribada als accidents de transit amb ferits des del seu avís: **6 m.**

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'avís.**

Nombre d'avisos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns: **827**

Nombre d'avisos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns en que hem arribat al lloc dels fets abans de 7 minuts: **812**

Percentatge d'avisos en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns en que hem arribat al lloc dels fets abans de 7 minuts: **98.2%**

Mitjana de temps d'arribada al lloc en que hi hagi risc per a la vida o posin en greu perill la integritat física de les persones i els seus béns: **6 m.**

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.**

Nombre de casos de víctimes de violència masclista, domèstica, o per delictes d'odi i discriminació: **343**

Nombre de casos de víctimes de violència masclista, domèstica, o per delictes d'odi i discriminació atesos de manera personalitzada abans de 24 hores: **343**

Percentatge de casos víctimes de violència masclista, domèstica, o per delictes d'odi i discriminació atesos de manera personalitzada abans de 24 hores: **100%**

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.**

Nombre de casos en que el ciutadà desitgi presentar denúncia: **991**  
Nombre de casos en que el ciutadà desitgi presentar denúncia i hagi estat atès abans de 15 minuts: **902**  
Percentatge de casos en que el ciutadà desitgi presentar denúncia i hagi estat atès abans de 15 minuts: **91,0%**  
Mitjana de temps d'espera dels casos en que el ciutadà desitgi denúncia presencialment: **11,5 minuts**

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**

Nombre de sol·licituds formals de caràcter no urgent: **402**  
Nombre de respostes a sol·licituds formals de caràcter no urgent fetes abans de 5 dies: **395**  
Percentatge de respostes a sol·licituds formals de caràcter no urgent fetes abans de 5 dies: **98,26%**

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.**

Nombre d'avisos de vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit: **10**  
Nombre de vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit retirats abans de 2 hores des de la recepció de l'avís: **10**  
Percentatge de vehicles abandonats que representin un perill per a la seguretat del trànsit retirats abans de 2 hores des de la recepció de l'avís: **100%**

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.**

Nombre de d'alumnes de cursos d'educació viària als alumnes d'Educació Primària: **1822**

Seguiment anual dels resultats obtinguts.

**Publicarem anualment els resultats del grau de compliment dels compromisos adoptats a la carta de serveis.**

Resultats del grau de compliment dels compromisos publicat a data: **març 2021**