

# **ANNEX:**

## **CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA MUNICIPAL DE SABADELL**

### **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.

### **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, exclouent 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 ciudadà 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.

## **UNITAT RESPONSABLE**

### **Policia Municipal de Sabadell**

C. Pau Claris, 100

Sabadell (08225)

Telèfon: 93. 745.32.61 (24h)

092 (24h)

900112092 (24h)

Fax: 93. 745.32.69

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

Adreça electrònica: [https://seu.sabadell.cat/sedelectronica/p/policia\\_esp.asp](https://seu.sabadell.cat/sedelectronica/p/policia_esp.asp)

Web: <http://www.sabadell.cat/>

Twitter: @policiasabadell

APP: Policia Municipal de Sabadell



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.**

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, atndrem 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 duren 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 1: 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.***

## **VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

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

- Instància al registre municipal
- Telèfon de la Policia Municipal 93.745.32.61
- Sabadell Atenció Ciutadana (SAC)
- Bústia de la Policia Municipal de Sabadell  
[policiamunicipal@ajsabadell.cat](mailto:policiamunicipal@ajsabadell.cat)
- Adreça electrònica del servei de transparència i organització  
[transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES**

### **Drets**

- A ser tractats amb correcció i amabilitat.
- A identificar els agents i personal funcionari amb el seu codi personal.
- 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.
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius als serveis municipals.

- A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- 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.
- Qualsevol altra que els reconeguin la legislació vigent.

## **Deures**

- 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.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació del serveis o la realització del tràmit.
- Col·laborar amb els agents durant les intervencions policials.

## **RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE 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.

### **Règim 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.