



POLICIA LOCAL DE PALS



CARTA
SERVEIS.
COMPROMÍS
AMB LA
CIUTADANIA.

ÍNDEX

Presentació.....	3
Definició de la carta de serveis.....	5
Els compromisos de la Policia Local amb la ciutadania.....	6
Millora contínua.....	11
Queixes i suggeriments.....	12
Cal recordar que.....	13

PRESENTACIÓ

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament, integrat dins l'Àrea de Governació, que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obre una via de comunicació immediata amb l'administració local gràcies a la seva presència continuada al municipi de Pals.

Amb l'afany d'oferir una millor resposta i qualitat als serveis públics, el servei de la Policia Local de Pals està dirigit per un cap i organitzat en una sotsprefectura i diverses àrees.

Aquesta qualitat en els serveis públics és un fenomen molt recent emmarcat sobretot pel profund i ràpid canvi que s'està produint en la administració pública i la seva relació amb els administrats. Per tant, donar uns bons serveis és una obligació i un repte que hem d'impulsar i implementar.

Qualitat de servei vol dir posar els ciutadans i les ciutadanes en el centre dels nostres programes i objectius, i assumir compromisos concrets. És per tant un "contracte" amb la ciutadania, mesurable i avaluable a l'hora de retre comptes sobre la tasca realitzada des de l'administració.

Per a una entitat pública, el que realment importa és aconseguir que la qualitat finalment percebuda pels veïns i veïnes coincideixi amb la que esperaven; d'això se'n diu satisfacció. La millora de la qualitat ja no es pot basar únicament en perfeccionar els sistemes interns de gestió (planificació, control, coordinació amb altres cossos,...); cal millorar-la des del punt de vista del ciutadà. L'objectiu no és fer coincidir tot el que s'executa amb el que havíem programat, sinó que la persona percebi, rebi, un servei d'acord amb llurs expectatives. Només així, els ciutadans estaran satisfets i l'organització aconseguirà el seu autèntic objectiu.

QUÈ OFERIM

La missió del servei de la Policia Local és la satisfacció de les demandes dels ciutadans i ciutadanes de Pals, traduïdes en una millora de la qualitat

de vida, tot desenvolupant les funcions legalment establertes en matèria de seguretat ciutadana, de trànsit, administrativa i assistencial. La implicació social, la proximitat als habitants i el desplegament territorial, són les eines per a garantir el coneixement òptim de les necessitats de les persones de la població i la qualitat de la resposta que se'ls ofereix.

COM HO FEM

Les principals línies de treball de la Policia Local són:

- **La proactivitat**, per a actuar sobre l'origen mateix dels problemes, avançant-s'hi.
- **La prevenció**, per a intentar evitar aquelles situacions i problemes que pertorbin la vida de la ciutadania.
- **La resolució de problemes**, quan cal actuar directament en situacions de conflicte, en defensa dels drets de la ciutadania i la convivència cívica.

QUÈ ÉS UNA CARTA DE SERVEIS?

La Carta de Serveis és un document públic, amb el qual l'organització explica al ciutadà els seus drets respecte de la prestació del servei policial, quins són els diversos serveis que ofereix la policia, quin serà el nivell d'atenció que pot esperar, i finalment, amb quina finalitat serà atès.

Les primeres cartes de serveis es publiquen al Regne Unit l'any 1991, sota el govern del Primer Ministre John Major. Aquesta primera carta s'anirà actualitzant progressivament entre els anys 1994 i 1998. A la resta d'Europa cal esmentar els models de carta de serveis de França (1992) i Bèlgica (1993). La majoria de països s'han incorporat després a aquesta pràctica. A l'Estat Espanyol apareixen en alguns projectes locals i autonòmics cap a l'any 1996.

Les cartes de serveis són, doncs, documents a través dels quals les diverses unitats del cos de policia informen públicament als ciutadans sobre els serveis que gestionen, els compromisos de qualitat en la seva prestació i, finalment, algunes inclouen els drets i deures del ciutadà. Les cartes de serveis aconsegueixen dos objectius:

1r. Facilitar als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, informant-los sobre el nivell de qualitat que poden esperar dels serveis.

2n. Comprovar el grau de compliment per part de l'organització dels compromisos assumits i fomentar la millora contínua per tal d'augmentar el grau de satisfacció dels ciutadans.

En general, són documents escrits que informen sobre:

- La gamma de serveis d'una organització.
- El compromís de qualitat assumit.
- Els drets dels ciutadans vers els serveis prestats.
- Les formes de col·laboració i accés als serveis.
- Altra informació de caràcter complementari.

Amb les cartes de serveis s'incrementa el diàleg entre l'administració i la ciutadania, en establir nivells de qualitat, presentar propostes, suggeriments, reclamacions i conèixer els resultats assolits.

ELS COMPROMISOS DE LA POLICIA LOCAL AMB LA CIUTADANIA

- **Assistència a persones**

L'objectiu d'aquest tipus d'intervenció és la resolució circumstancial o definitiva d'una situació puntual que representa un problema sobrevingut per a una persona de la població i també, oferir la informació pertinent i canalitzar la solució del problema davant l'organisme o institució que presumiblement pugui resoldre'l (auxili a persones, ajut en accidents, contingències i avaries greus, informació, etc...)

- **Atenció a menors**

Ens comprometem a custodiar i posar a disposició dels pares, del centre escolar o dels Mossos d'Esquadra de la Bisbal d'Empordà els menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o que hagin estat autors i/o víctimes d'infraccions penals o administratives. També ens posarem en contacte amb els serveis socials per comunicar aquesta situació i facilitar-los el seguiment dels menors.

- **Assistència a víctimes de delictes i maltractaments**

A les persones que han estat víctimes de delictes, els oferim informació i assessorament, i les adreçem, quan és convenient, a altres departaments de l'Ajuntament de Pals més especialitzats o als Mossos d'Esquadra de la Bisbal que compten amb l'Àrea d'atenció a les víctimes i maltractaments. Tenim una especial consideració per a les dones i els menors maltractats.

- **Mediació de conflictes**

Intervenim, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per tal de resoldre conflictes veïnals. Donem assessorament i informació a totes les parts, per tal d'arribar a una solució positiva del conflicte. En cas que sigui necessària es fa la denúncia o acta corresponent.

- **Informació**

La Policia Local, com a servei d'assistència permanent, fa una tasca informativa notòria, oferint a la ciutadania, de forma presencial o telefònica, informació sobre qüestions d'àmbit policial. En fer-la, a més, obre canals per a rebre els suggeriments, les peticions i les queixes dels ciutadans i ciutadanes.

INFORMACIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL.- Prestem servei les vint-i-quatre hores i els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any.

Ens comprometem a atendre trucades urgents i d'emergències rebudes als telèfons 972667777 – 629311300.

PETICIONS I QUEIXES PER ESCRIT.- Les vies per expressar suggeriments, felicitacions o queixes són diverses:

- a) Presencialment i de forma verbal, a les dependències de la Policia Local de Pals, davant del regidor de Governació, el caporal cap de la Policia Local de Pals o comandament de màxima graduació que en aquell moment estigui al càrrec del servei.
- b) Si la queixa, suggeriment o la felicitació és per escrit, disposeu de formularis normalitzats a les dependències de la Policia Local de Pals.

Ens comprometem a respondre, verbalment, per escrit, correu electrònic o qualsevol altre mitjà que correspongui (segons les característiques de la petició o queixa) totes les qüestions que ens feu arribar, en un termini màxim de vint dies.

- **TRÀNSIT**

El control i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors, és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per afavorir la mobilitat de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i sobretot, PREVENTIU.

ACCIDENTS: Ens comprometem a arribar al lloc de l'accident en un màxim de 5 minuts en cas d'accidents greus (si hi ha ferits o situacions de perill per al trànsit o persones a causa d'obstacles a la via) que tinguin lloc dins del nucli urbà. De cada accident es farà l'informe corresponent (ATESTAT si hi ha ferits greus, molt greus o morts, i T-06 si hi ha danys o ferits lleus).

Efectuarem les diligències d'investigació necessàries per a la confecció de l'atestat en un termini màxim de set dies (i immediat traspàs al Jutjat de Guàrdia), informarem els implicats en l'accident dels seus drets com a perjudicats i facilitarem la informació necessària per a la gestió i tràmits amb les assegurances.

PROTECCIÓ A LES ESCOLES: Ens comprometem a destinar una dotació per a regular el trànsit en hores d'entrada i sortida (matí i tarda) durant tot el curs escolar al col·legi Quermany i a la nova Llar d'Infants, sempre que no hi hagi un servei urgent o una emergència greu o molt greu.

EDUCACIÓ PER LA MOBILITAT SEGURA (EDUCACIÓ VIÀRIA): Ens comprometem a posar a disposició del centre escolar un programa de mobilitat segura (educació viària), amb l'objectiu de millorar la mobilitat sostenible i segura per als nens i nenes de l'escola.

RETIRADA DE VEHICLES: Retirada immediata dels vehicles que puguin representar un risc per la seguretat, tant dels vianants com de la resta d'usuaris de la via pública. En cas de vehicles abandonats, una vegada localitzats i formalitzada la corresponent denúncia, es retirarà el vehicle dintre dels supòsits establerts a la normativa vigent.

- **POLICIA ADMINISTRATIVA**

ACTIVITATS: Una part de l'activitat policial es basa en el control de tot un seguit d'activitats econòmiques i en la intervenció de convivència ciutadana (polícia administrativa), control d'establiments, d'animals, de medi ambient. Control i vigilància del compliment de les lleis, reglaments, ordenances i bans. I una especial atenció a l'ordenança de civisme del municipi de Pals.

CONTROLS: Realitzarem periòdicament, de forma coordinada amb altres serveis municipals i amb Mossos d'Esquadra de la Bisbal d'Empordà, campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa. Traslladarem les actuacions realitzades al departament de l'ajuntament o de l'administració amb competències en el tema (obres, residus, etc...).

- **SEGURETAT CIUTADANA**

L'article 104 de la Constitució estableix que "les forces i cossos de seguretat tenen la missió de protegir el lliure exercici dels drets i de les llibertats i garantir la seguretat ciutadana". La seguretat s'identifica amb un estat-entorn pacífic on la ciutadania pot viure en pau i democràticament, perquè són respectats els seus drets, llibertats i béns.

Ens comprometem a realitzar xerrades informatives sobre els consells de seguretat pels comerços, establiments, menors d'edat en relació a la internet segura i xarxes socials (xerrades al col·legi Quermany), gent gran, etc... per part de la Policia Local de Pals i els Mossos d'Esquadra de la Bisbal d'Empordà.

- **INTERVENCIIONS D'URGÈNCIA**

Ens comprometem a arribar a qualsevol lloc del nucli urbà on hi hagin situacions greus en un màxim de 5 minuts. Aquest temps pot variar excepcionalment en cas d'acumulació de serveis d'urgències o emergències.

- **PROTECCIÓ A ACTES CULTURALS I ESPORTIUS**

Ens comprometem a protegir amb la presència policial necessària tots els actes en què es demani la nostra presència sempre que hagin estat autoritzats pel servei competent de l'ajuntament (d'acord amb el criteri fixat per la prefectura de la Policia Local de Pals).

- **RECOLLIDA DE DENÚNCIES**

Ens comprometem a recollir les denúncies mitjançant cita prèvia, en l'horari establert a la pàgina web de l'Ajuntament de Pals, i depenent de les característiques de la denúncia, adreçar a les víctimes a l'OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana) corresponent.

MILLORA CONTÍNUA

Quan vingueu a les nostres dependències, si heu de fer alguna diligència, recordeu-vos de portar sempre el DNI, el permís de conduir o el passaport.

Si la diligència fa referència a un vehicle caldrà portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança obligatòria i la targeta d'inspecció tècnica del vehicle.

En cas de realitzar comunicacions escrites, recordeu d'identificar-vos de manera adequada en els escrits que ens adreceu posant nom i cognoms, número de DNI, Passaport o NIE, adreça postal completa, telèfon de contacte i adreça electrònica.

Abans de venir a recollir targetes de residents o de treballadors del recinte gòtic, adhesius de la zona blava, adhesius de les plaques de guals, cens d'animals, renovacions de DNI, és molt important seguir les indicacions dels BANS D'ACALDIA i/o CONSULTAR LA INFORMACIÓ DE LA PÀGINA WEB DE L'AJUNTAMENT DE PALS, per tal d'evitar pèrdues de temps i accelerar els tràmits.

Qualsevol sol·licitud ha d'indicar el motiu pel qual es fa, d'acord amb el que indica la Llei de procediment administratiu.

Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, concisos i clars. Com més dades pugueu aportar, més ràpida serà la gestió de la Policia Local, i es podran atendre trucades d'altres persones.

Amb vista a tràmits futurs, és convenient que identifiqueu la persona que us atén, tant personalment com telefònica.

SUGGERIMENTS I QUEIXES

Podeu adreçar-les a:

- AJUNTAMENT DE PALS
Pl. Major, 7
17256 Pals
Telèfon: 972636161
Web de l'Ajuntament: www.pals.cat

- POLICIA LOCAL DE PALS
Pl. Catalunya, s/n
17256 Pals
Telèfons: 97266777 – 629311300
Fax: 972668090
e-mail: policialocal@pals.cat

CAL RECORDAR QUE ...

... tots els compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis es compliran d'acord amb les disponibilitats del servei en cada moment, i sempre que no hi hagi una situació excepcional que pugui justificar que els recursos de la Policia Local s'hagin d'esmerçar en altres actuacions de més prioritat.

... la Policia Local de Pals està elaborant el Pla Local de Seguretat del municipi de Pals, per tal d'oferir una millor seguretat a la ciutadania, ja que afecta els plans de protecció civil (Neucat, Infocat, Inuncat, etc...), el Pla Local de Seguretat Viària i el Pla Local de Seguretat Ciutadana.