	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 1/7

1. Dades de caràcter general i legal 2

- 1.1. Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei.
- 1.2. Descripció del servei.
- 1.3. Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei.
- 1.4. Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis.
- 1.5. Accés al sistema de queixes i suggeriments.
- 1.6. Drets i deures dels usuaris dels servei.

2. Compromisos de qualitat 5


- 2.1. Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.
- 2.2. Mecanisme d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada.
- 2.3. Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.
- 2.4. Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament pel seguiment dels compromisos.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, 7 concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

4. Dades de caràcter complementari 7

- 4.1. Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de serveis

Elaborat per:		Revisat per:		Aprobat per:	
Policia Local		Transparència		Decret del tinent d'alcalde	
Data: 05/2021		Data: 09/2021		Data: 10/2021	
Versió:	Data:	Modificacions introduïdes			
01	10/2021				

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 2/7

1 Dades de caràcter general i legal

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

La Policia Local de Badia del Vallès, sotmesa a l'ordenament jurídic i sota el comandament de l'Alcaldeessa com a màxima responsable, té com a missió la prestació d'un servei públic que garanteixi la seguretat ciutadana, el lliure exercici dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania, una convivència pacífica i en harmonia, i que en conjunt, es tradueixi en una millora de la qualitat de vida dels veïns del municipi.

1.2 Descripció del servei


La Policia Local dona resposta, en el marc de les seves competències, a les demandes relacionades amb la seguretat i les emergències en el municipi. Persegueix els il·lícits que es puguin produir i recull les denúncies a les persones que hagin estat víctima d'un delictes.

La Policia local també tramita les denúncies per delictes lleus que siguin de la seva competència i registra i deriva als Mossos d'Esquadra aquelles que així ho requereixen.

Els seus objectius son:

- Garantir la seguretat de la ciutadania en la totalitat del municipi en col·laboració amb altres cossos amb competències.
- Garantir la seguretat viària i la mobilitat al municipi d'acord amb el Pla de seguretat Viària i el Pla de Mobilitat Local.
- Vetllar per la convivència i el civisme al municipi mitjançant el compliment de les Ordenances Municipals.
- Esdevenir primer esglaió de l'administració quant assessorament i atenció a la ciutadania; fomentant les relacions amb la comunitat i la proximitat, així com la prevenció.

Per a la consecució d'aquests objectius, treballa en 5 línies de servei: Policia des seguretat ciutadana, policia administrativa, Policia de trànsit, Policia assistencial i Convivència i civisme.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 3/7

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris en la millora del servei

Els ciutadans poden col·laborar en la millora del servei de Policia Local a través dels següents mitjans:


- Presencialment, a la Comissaria de Policia Local situada a l'av. Burgos s/n
- Electrònicament, al correu electrònic policialocal@badiadelvalles.net
- Telefònicament, al número 635 531 019
- A la seu electrònica municipal, a través del següent enllaç: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>
- Twiter de Policia Local @PoliciaBadia

El termini de resposta son 10 dies laborables.

Properament, es posarà a disposició de la ciutadania una enquesta de satisfacció.

1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

- Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de seguretat.
- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de policies locals.
- Ordenances Fiscals de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 4/7

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania el tràmit de queixes i suggeriments amb el qual es poden comunicar tant incidències o reclamacions sobre els serveis o actuacions municipals com propostes d'actuació o millora.

Podeu realitzar aquest tràmit tant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) com a la seu electrònica (<https://badiadelvalles.sedelectronica.es>). Cada queixa dona lloc a l'obertura d'un expedient, que no es tanca fins que el servei transmet una resposta a l'usuari, ja sigui de manera escrita o via entrevista. El termini de resposta son 10 dies laborables.


1.6 Drets i deures de les persones usuàries del servei

1.6.1 Drets

1. Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
2. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
3. Conèixer el càrrec i identificació del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
4. Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.
5. Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
6. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
7. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
8. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.
9. Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

1.3.2 Deures

1. Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 5/7

2. Respectar els horaris de servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.
3. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
4. Respectar l'ordre d'atenció.
5. Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
6. Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
7. Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.

2. Compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat son obligacions que assumeix l'organització en la qualitat de la prestació dels seus serveis.

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis

Les persones que necessitin sol·licitar els serveis de la Policia Local ho poden fer mitjançant trucada telefònica als telèfons 112 o al 635 531 019 (telèfon directe de policia local) així com personalment (es recomana sol·licitar cita prèvia per telèfon o correu electrònic per presentar denúncies presencialment).

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general o personalitzada

Els mecanismes d'informació i comunicació son: presencialment, per telèfon, per e-mail, al web municipal i a través de la seu electrònica.

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic


Presencial:

Comissaria de Policia Local (Adreça: Av. Burgos s/n)

Horaris: 24 hores

Telefònic: 937 182 216 o 635 531 019

Correu electrònic : policialocal@badiadelvalles.net

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 6/7


Web: Seu electrònica: <https://badiadelvalles.sedelectronica.es>

Web: <http://www.badiadelvalles.cat/area.php?id=17>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos

Els indicadors i els compromisos de qualitat assumits son els següents:

Compromís de qualitat	Indicador de mesura
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'atenció personalitzada rebuda per part de la Policia Local siguin igual o superiors a 7 sobre 10 punts.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'atenció personalitzada rebudes siguin superiors a 7.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre la qualitat del servei de Policia Local siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb la qualitat del servei de policia local siguin superiors a 7.
Garantir que el 80% de les valoracions realitzades per les persones usuàries sobre l'atenció telefònica siguin iguals o superiors a 7 sobre 10 punts.	Indicador 1: % de valoracions en relació amb l'atenció telefònica rebuda siguin superiors a 7.
Realitzar un mínim de 30 sessions anuals d'Educació viària a les Escoles i Instituts de la ciutat.	Indicador 1: es registraran les accions formatives realitzades als centres educatius del municipi i han de ser, com a mínim, de 30 a l'any.
Garantir que el 90% de les denúncies per delictes lleus es puguin presentar en un termini màxim de 60 minuts des de la seva petició	Indicador 1: mitjançant un programari es registraran els terminis de presentació de les denúncies, que hauran de ser ateses en un màxim de 60 minuts en el 90% dels casos.
Derivar el 100% de les denúncies que requereixen de tramitació per part dels Mossos d'Esquadra, en un termini màxim de 24h hàbils	Indicador 1: mitjançant un programari es registraran els terminis de derivació de les denúncies a Mossos d'esquadra, que no podran ser superiors a 24 hores hàbils en el 100% dels casos.

	Carta de serveis	Codi:
	Servei: Policia Local	Versió: 01
		Data: 20/09/2021
		Pàgina: 7/7

El seguiment de la carta es podrà consultar de manera anual al portal de transparència, al web municipal i a les diferents xarxes socials, tant de l'Ajuntament com de la Policia Local.

3. Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei

En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

Anualment, el responsable del servei analitzarà tots els casos d'incompliment dels compromisos de qualitat, identificant les seves causes i proposant mesures correctores adients. En la mateixa reunió d'avaluació anual, es revisaran també, les mesures correctores presentades en reunions anteriors. Aquesta informació es publicarà en un informe global.

4. Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable per a tot allò relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Dret a la Ciutat i Agenda Urbana

Servei: Policia Local

Inspector en cap de la Policia Local: TIP núm. 3525

Adreça: Av. Burgos s/n, 08214 Badia del Vallès

Telèfon: 937 182 216

Bústia de correu: policialocal@badiadelvalles.net