



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**

# Carta de serveis

Polícia Local. Maig 2023





## **ÍNDEX**

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



## 1. Qui som?

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament, integrat dins el Departament de Seguretat i Protecció Ciutadana, 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 a la ciutat.

El col·lectiu està format per un total de 97 persones uniformades, 20 persones de suport tècnic i administratiu del departament i 1 persona de protecció civil.

Nom i cognoms del cap de la Policia Local: Sebastià Rodríguez Rodríguez

[srodriguezr@vilanova.cat](mailto:srodriguezr@vilanova.cat)

Cap de Torn, comandament (sergent o caporal), responsable del servei i de coordinar les actuacions: [capdetorn@vilanova.cat](mailto:capdetorn@vilanova.cat)

## 2. Què fem?

La Policia Local té com a missió protegir el lliure exercici dels drets i llibertats de la ciutadania i garantir la seva seguretat.

Per aconseguir-ho, l'actuació de la Policia Local es basa en principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic.

Aquests principis bàsics i genèrics s'adeqüen a la realitat de cada moment, a la demanda social i a l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

## 3. Què oferim?

Els serveis que la Policia Local oferim a la ciutadania són:

### 1. En l'àmbit de la seguretat ciutadana i policia de proximitat

El servei du a terme tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, procurant que en els espais de relació de la ciutadania es pugui conivir harmònicament i en un entorn pacífic i democràtic.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de proximitat permet un millor coneixement del territori i de les característiques socials de l'entorn amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar a la ciutat.



## 2. En l'àmbit de policia administrativa

Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi urbà i natural.

## 3. En l'àmbit de policia de trànsit

El control, l'ordenació i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors/es 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 garantir la mobilitat segura de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.

## 4. En l'àmbit de policia assistencial

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció, però també l'assessorament i el seguiment a les víctimes. L'objectiu d'aquests tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la mediació i resolució dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar les persones en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

## 5. En l'àmbit de policia comunitària

Entenem la policia comunitària com un grup d'agents destinats als diferents barris de la ciutat que amb la seva proximitat a la ciutadania i la seva integració en la comunitat, detecten més fàcilment els problemes i necessitats del veïnat del barri, facilitant la recerca de les possibles solucions per millorar la qualitat de vida.

## **4. A qui ens adrecem?**

Als veïns i les veïnes de Vilanova i la Geltrú i a totes les persones que visiten, estudien o treballen a la ciutat.



## **5. Els nostres compromisos**

- 1. Servei d'atenció al telèfon de la Policia Local de 24 hores, 365 dies a l'any, amb el compromís de correcció i total confidencialitat.**
- 2. Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 5 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).**
- 3. Atenció a les víctimes de delictes, en un temps màxim de 10 dies, per garantir el seu emparament amb total confidencialitat.**
- 4. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere), amb un seguiment mensual de cada cas, fins un màxim de 6 mesos, tot dependent de la situació de la víctima.**
- 5. En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes i protegir la resta d'usuaris i usuàries en un temps màxim de 5 minuts.**
- 6. Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat de les persones vianants i usuàries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores, des del moment que sigui notificat i/o detectat.**
- 7. Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat, en un temps màxim de 90 dies des del moment que sigui notificat i/o detectat.**
- 8. Atendre el 100 % de les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat, al llarg del curs escolar.**



## 6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament o a través del nostre correu [policia@vilanova.cat](mailto:policia@vilanova.cat)

## 7. On som?

La Prefectura de la Policia Local és al carrer del Pare Garí, 72

Treballem 24 hores al dia, els 365 dies de l'any.

Telèfon: +34 938 106 666

Telèfon d'urgències 112

[policia@vilanova.cat](mailto:policia@vilanova.cat)

Al [web](#)

## 8. Com accedir?

Podeu accedir al servei:

- Per via telefònica o electrònica i pels diferents canals de contacte de la Policia Local.
- Presencialment a les dependències de la Policia Local.
- Presentant un escrit a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (edifici central de l'Ajuntament, Plaça de la Vila, 8).

Per fer qualsevol gestió, cal portar sempre el DNI, NIE, permís de conduir o passaport.

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

L'horari d'atenció al públic dels serveis administratius (gestió de multes, grues, troballes, tramitació d'informes, etc.) és de dilluns a divendres, de 9.30h a 14.30h.



## 9. Indicadors del servei

1. Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades.
2. Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 5 minuts (**exceptuant les situacions extremes i imprevisibles**).
3. Percentatge d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal, en un temps màxim de 10 dies.
4. Percentatge de persones que han estat víctimes de maltractaments al terme municipal, a les que s'ha fet un seguiment mensual.
5. Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb ferits, amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 5 minuts.
6. Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.
7. Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat a la via pública en el termini màxim de 90 dies.
8. Percentatge de cobertura del programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat respecte a les demandes rebudes.

## 10. Drets i Deures

### Drets:

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.



- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

**Deures:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- 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.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.