



1. Introducció

Denominació:

PLO01 Policia local

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

SC - Seguretat ciutadana

Departament responsable:

20.60 - Policia local.

Descripció:

La Policia Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.21	Vigilància cívica.
13200.31	Retirada de vehicles de la via pública.
13200.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.52	Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.
13200.61	Informes sobre accidents de circulació.
13200.62	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13200.63	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la tarjeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13500.10	Protecció civil.



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
13200.001	Número de queixes rebudes sobre el servei	4	2
13200.002	Número de queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals	0	0
13200.003	Nombre de classes d'educació viària realitzades als alumnes de 5è	0	60
13200.004	Número total d'aules de 5è al municipi en l'any en curs (tots els centres)	10	10
13200.005	Nombre de xerrades de la Policia Local realitzades a segon de batxillerat a l'any	0	0
13200.006	Nombre total d'aules de segon de batxillerat al municipi en curs (tots els centres)	5	5
13200.007	Nombre de simulacres de plans d'emergències realitzats a l'any en curs als centres escolars.	0	2
13200.008	Número total de centres d'educació del municipi amb plans d'emergència a càrrec de l'Ajuntament	8	13
13200.010	Número total de serveis urgents de la Policia Local	583	642
13200.011	Número de serveis urgents de la PL que s'han donat resposta en un temps no superior a 15 minuts	530	642
13200.012	Número total de serveis de la Policia Local	21.383	22.660



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Atenció policial durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per la recepció de denúncies penals i administratives.	01	Rebre un màxim de 20 queixes sobre el servei, anualment.	Número de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local	20	4	2	●
03	Garantia de la confidencialitat de les dades de caràcter personal de les persones denunciants.	02	No tenir cap reclamació per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.	Número de queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals	0	0	0	●
04	Garantia d'un servei d'atenció telefònica les 24 hores al dia, durant els 365 dies de l'any, per poder sol·licitar ajuda policial en cas de necessitat (accidents, víctima d'un delictes, emergències, etc.).	03	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 15 minuts.	% dels serveis urgents de la Policia Local que s'ha donat resposta en un temps no superior a 15 minuts sobre el total dels serveis urgents	100,00%	90,91%	100,00%	●
05	Impartir classes d'educació viària a tots els centres escolars del municipi.	04	Impartir almenys una classe d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.	% de classes d'educació viària impartides als alumnes de 5è del municipi	100,00%		100,00%	●
06	Impartir xerrades als instituts del municipi.	05	Impartir almenys una xerrada a cada institut del municipi sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.).	Nombre de xerrades de la Policia Local realitzades als instituts per centre a l'any	100%	0%	0%	●
08	Participar en simulacres d'emergència en tots els centres escolars del municipi per garantir l'aplicació adequada del Pla d'Emergències del centre.	06	Participar i supervisar el correcte compliment dels plans d'emergència dels centres d'ensenyament de la localitat en simulacres d'evacuació, una vegada a l'any.	Nombre de simulacres dels plans d'emergència dels centres escolars en que s'ha participat i supervisat	100%	0%	15%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'han rebut 2 queixes al servei de la Policia Local:

Una queixa ha estat per la regulació del trànsit per part d'un agent de forma ineficient, segons la persona que es queixava.

Una altra queixa ha estat pel tracte discriminatori (suposadament) per part d'un agent no identificat, segons la persona que es queixava.

Les 2 queixes s'han contestat d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han realitzat encara les enquestes de satisfacció del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels compromisos i objectius s'han assolit satisfactòriament.

En quant a les queixes, només s'han rebut 2, quan el límit està posat en 20 queixes;

No s'ha produït cap reclamació pel tractament de dades personals de forma incorrecta;

S'ha donat resposta en un temps no superior als 15 minuts a tots els serveis urgents que hi ha hagut al 2021, és a dir el 100%;

S'ha impartit almenys una classe d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs, el que representa el 100% de l'objectiu.

No s'ha pogut complir l'objectiu de fer una xerrada als instituts de batxillerat per la pandèmia del Covid-19;

I per últim, tampoc s'han pogut fer tots els simulacres dels centres escolars pel mateix motiu de la pandèmia.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

El servei proposa modificar l'objectiu número 1, "Rebre un màxim de 5 queixes sobre el servei anualment", enlloc de "Rebre un màxim de 20 queixes sobre el servei anualment".

Conclusions i propostes de millora del servei:

Es conclou que el 100% dels objectius establerts a la carta de serveis s'han aconseguit de forma satisfactòria, llevat aquells que la pandèmia de la Covid-19 ha impedit la seva consecució.