

1. Identificació del servei

Denominació:

Polícia local

Regidoria responsable:

2040 - Seguretat ciutadana

Departament responsable:

SC - Seguretat ciutadana

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.21	Vigilància cívica.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la targeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13300.12	Informes sobre accidents de circulació.
13300.13	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13300.14	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13300.31	Retirada de vehicles de la via pública.
13300.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13300.52	Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.
13500.00	Protecció civil.

3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
13200.00	Polícia local. Administració general.		
13200.00.210	Serveis realitzats per la Policia Local	19.646	21.223
13200.00.211	Serveis urgents realitzats	650	440
13200.00.213	Serveis urgents amb resposta no superior a 15 minuts	650	440
13200.00.214	Xerrades realitzades a segon de batxillerat a l'any.	0	0
13200.00.301	Queixes rebudes sobre el servei de la Policia local.	1	1
13200.00.303	Queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals.	0	0
13200.91	Educació vial		
13200.91.210	Classes d'educació viària realitzades a alumnes de 5è.	9	9
13500.00	Protecció civil.		
13500.00.210	Simulacres d'emergències realitzats als centres escolars.	5	11
13500.00.211	Centres d'educació amb plans d'emergència a càrrec de l'Ajuntament.	13	13
Codi	Indicador	2022	2023
13200.00	Polícia local. Administració general.		
13200.00.001	Queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local.	1	1
13200.00.002	Queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals.	0	0



Codi	Indicador	2022	2023
13200.00.004	% d'aules de 2n de batxillerat a les que s'han fet xerrades de la Policia Local.	0,00%	0,00%
13200.00.005	Simulacres dels plans d'emergència dels centres escolars en que s'ha participat i supervisat	38,46%	84,62%
13200.00.007	% de serveis urgents de la Policia Local als que s'ha donat resposta en un temps no superior a 15 minuts	100,00%	100,00%
13200.91	Educació vial		
13200.91.003	% d'aules de 5è de primària a les que s'han realitzat classes d'educació viària.	100,00%	100,00%



4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció					
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.					
	001	No superar anualment un nombre màxim de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre total de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local durant l'any.	20	1	1		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.					
	007	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps mínim.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		% de serveis urgents de la Policia Local als que s'ha donat resposta en un temps no superior a 15 minuts, en relació amb el total dels serveis urgents prestats.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.					
	004	Impartir un nombre mínim de xerrades 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.) a cada institut del municipi.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge d'aules de 2n de batxillerat a les que s'han fet xerrades de la Policia Local.	100,00%	0,00%	0,00%		L'objectiu no s'ha assolit.
	005	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.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre total de simulacres dels plans d'emergència dels centres escolars en que s'ha participat i supervisat	100,00%	38,46%	84,62%		L'objectiu no s'ha assolit.
	003	Impartir un nombre mínim de classes d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge d'aules de 5è de primària a les que s'han realitzat classes d'educació viària.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
70		Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal.					
	002	No superar anualment un nombre màxim de reclamacions rebudes per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre total de queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'ha rebut 1 queixa al servei de la Policia Local d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa va ser per la no conformitat d'un servei realitzat per la Policia Local, que es va gestionar, tramitar i contestar en termini.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No es realitzen enquestes de satisfacció del servei.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

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

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es va modificar l'objectiu "Rebre un màxim de 20 queixes sobre el servei anualment", per "Rebre un màxim de 5 queixes sobre el servei anualment".

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

Es proposen els canvis següents:

- a la prestació 13200.21, canviar l'horari pel següent: de 8 a 13h i de 16 a 18:30h
- a la prestació 13200.52, eliminar de la descripció de la prestació "Cal deixar un dipòsit en metàl·lic en garantia per a l'ús d'aquests senyals, el qual serà retornat a la persona interessada quan els torni".

Propostes de millora del servei:

Es proposa seguir treballant en la millora del servei i analitzar els motius pels quals no s'han pogut complir dos dels objectius marcats a la carta del servei.