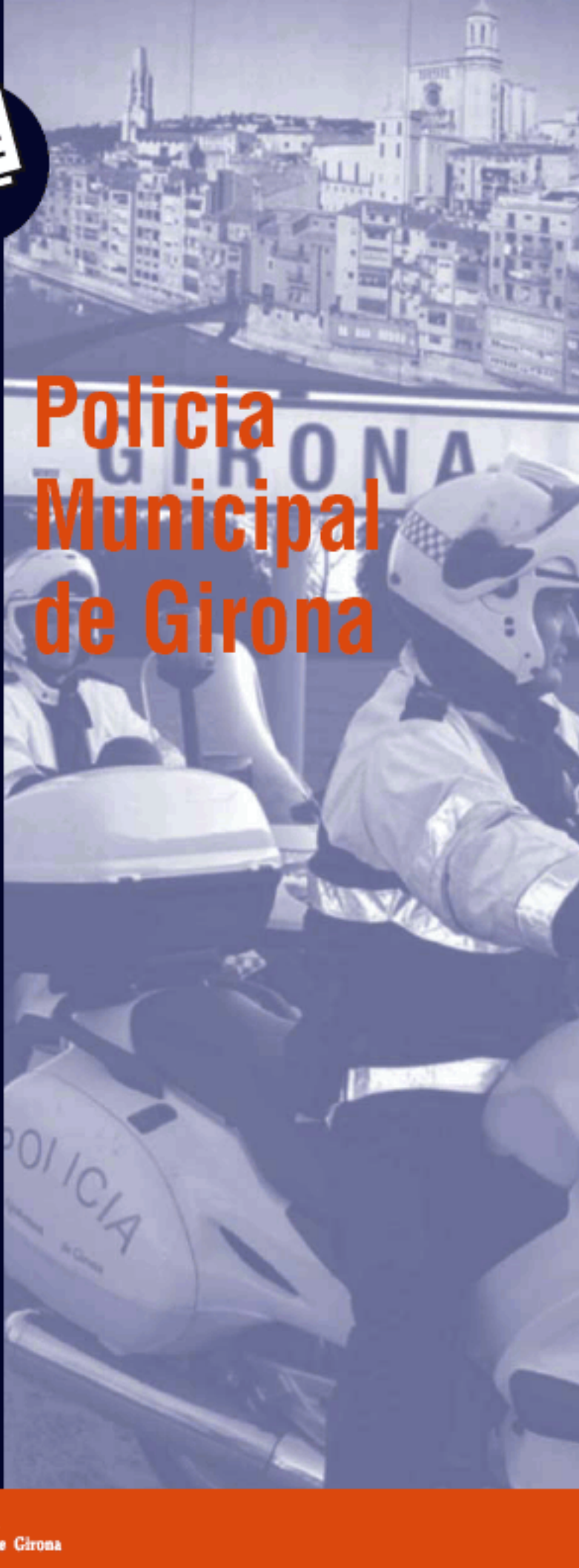
carta de serveis




# Policia Municipal de Girona

Ajuntament de Girona

# presentació

A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania, sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de serveis que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allà on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us estem oferint. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner
*Alcaldessa de Girona*

L'actuació de la Policia Municipal es basa en criteris d'implicació social, presència en el territori, proximitat a la ciutadania i voluntat de servei. Aquests principis bàsics i genèrics s'han d'adequar a la realitat de cada moment, a la demanda social i a l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

Aquesta Carta de Serveis presenta, per una banda, tots els serveis que des de la Policia Municipal es presten als ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat; per l'altra, concreta els compromisos de qualitat que s'ofereixen. Expressa, per tant, la voluntat de portar a la pràctica, amb la màxima eficàcia i a través del compromís públic, els principis de l'actuació policial.

Es tracta també de millorar el grau d'autoexigència i poder valorar la qualitat del servei. En definitiva, d'estar a punt per donar resposta a les necessitats i exigències de la societat gironina.

Rafel Mas i Juli
*Tinent d'alcalde de Seguretat*

# què fem?

La nostra feina consisteix a assegurar els drets i les llibertats dels ciutadans i ciutadanes, preservar la convivència i el foment de la cohesió social.

La **implicació social**, la **presència en el territori**, la **proximitat a la ciutadania** i la **voluntat de servei** són els criteris que han de permetre oferir una resposta adequada a les demandes i necessitats ciutadanes, i configuren la tasca policial com una activitat de servei públic.

# què oferim?

## POLICIA ASSISTENCIAL:

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat **l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció**. L'objectiu d'aquest tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la resolució dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

### 1.1. OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

#### 1.1.1. PRESTACIONS

- Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb la tasca de policia
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes
- Recepció de qualsevol queixa o suggeriment vers el servei
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delicte
- Derivació, en determinats delictes (violència de gènere, agressions sexuals), a l'oficina d'atenció a la víctima
- Patrulla mòbil d'atestats per a la intervenció en el lloc dels fets
- Denúncies via Internet a través de la pàgina www.ajuntament.gi/policia/

### 1.1.2. COMPROMISOS

- **Atenem i informem** la ciutadania les **24 hores del dia** i tots els dies de l'any. Aquesta informació és facilitada per personal qualificat per tal de garantir que sigui **clara i fiable**.
- Oferim un **tracte amable i respectuós** a totes les persones i garantim en tot moment la **confidencialitat** de les dades personals.
- **Tramitem amb agilitat i rapidesa** les denúncies i fem l'oportuna difusió a altres policies per facilitar-ne la resolució. En cas d'una gran acumulació de persones a les nostres dependències, informem del temps d'espera previst.
- **Atenem de forma immediata** aquelles persones que hagin estat víctimes de delictes violents, i se'ls ofereix protecció i orientació per evitar al màxim una possible segona victimització.
- En el cas que la persona denunciant tingui mobilitat reduïda, ens desplacem al lloc indicat amb una patrulla mòbil en un termini màxim d'una hora.

## 1.2. ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES

### 1.2.1. PRESTACIONS

- **Auxili permanent i immediat** a les víctimes i seguiment personalitzat dels casos, a les dependències de la policia o bé al lloc on siguem requerits.
- Atenció especial a les **víctimes de maltractaments** en l'àmbit de la llar (**violència domèstica** i **violència de gènere**). Aquestes persones són ateses per personal amb formació especial i es posa a la seva disposició un espai específic per tal d'atendre-les de manera més acurada i personalitzada.
- Oferim **informació d'altres serveis**, municipals, autonòmics o estatals, com assessorament jurídic, ajuts econòmics o qualsevol altra prestació a la qual tinguin dret els ciutadans i ciutadanes.
- **Seguiment i assessorament** de les víctimes de violència de gènere durant tot el procediment judicial.
- **Entrevista amb totes les persones denunciades com a agressores,** amb la finalitat de dissuadir-les de noves agressions.

### 1.2.2. COMPROMISOS

- **Garantim un servei d'atenció a les víctimes les 24 hores**. Un equip d'agents sota la supervisió d'una psicòloga vetllarà per l'estat de la víctima tant físic com psíquic en espera de la derivació als serveis especialitzats.

- **Garantim un servei d'alarma telefònica les 24 hores**. Totes les dones amb ordre de protecció disposaran d'un aparell telefònic d'alarma amb sistema de localització GPS per activar en cas d'agressions.

## 1.3. ATENCIÓ ALS MENORS

### 1.3.1. PRESTACIONS

- **Custodiem i posem a disposició** dels pares i mares o del centre escolar els nens i nenes menors que siguin localitzats en situació **d'absentisme escolar**. També ens posem en contacte amb els serveis socials per comunicar-los aquesta situació i facilitar-los el seguiment del/de la menor.
- En el cas de **menors desemparats/des**, els oferim una primera assistència per **protegir aquests infants** de riscos potencials i els posem a disposició dels pares i mares, tutors/es i/o els corresponents serveis socials.
- **Participació** activa en la Comissió Interadministrativa de seguiment de conflictivat als centres escolars.

### 1.3.2. COMPROMISOS

- **Avisem immediatament pares i mares o tutors i tutores** del/de la menor desemparat, un cop ha arribat a les nostres dependències.
- **Avisem immediatament els serveis socials**, un cop el o la menor ha arribat a les nostres dependències.
- **Traslladem el o la menor al domicili** o institució en cas de la impossibilitat que pares/mares o tutors/es se'n facin càrrec.
- Les estades a les dependències policials es faran en un espai que **eviti la victimització**.

## 1.4. MEDIACIÓ EN CONFLICTES PRIVATS

### 1.4.1. PRESTACIONS

- Intervenció, a petició de les parts implicades, en **actes de mediació** per resoldre conflictes entre particulars.
- Assessorament i informació a totes les parts, per arribar a una solució amistosa del conflicte. En cas que sigui necessari fem la denúncia o acta corresponent.
- Seguiment de les mediacions efectuades amb la publicació **d'una memòria anual**.

### 1.4.2. COMPROMISOS

- Quan som requerits per efectuar una mediació, ens comprometem a iniciar la mediació en un termini màxim de 5 dies.

## SEGURETAT CIUTADANA I POLICIA DE PROXIMITAT:

Tasques directament relacionades amb la **protecció dels drets i llibertats ciutadanes**. La seguretat s'identifica en un entorn pacífic on la ciutadania pot conviure democràticament, perquè són respectats el seus drets, llibertats i béns. Per la seva banda, la policia 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 de Girona.

### 2.1. SEGURETAT CIUTADANA

### 2.1.1. PRESTACIONS

- **Presència continuada i efectiva** a la via pública amb caràcter preventiu, combinant la presència a peu i amb vehicle.
- Assignació **d'efectius policials a festes, actes lúdics, concentracions o esdeveniments** que, per les seves característiques, fan aconsellable aquesta presència policial, per tal de preservar un entorn pacífic de convivència i protegir el conjunt de ciutadans i ciutadanes.
- Instal·lació d'oficines d'atenció ciutadana (OAC) per a esdeveniments de molta afluència en dates determinades.
- Disposem d'**unitats especialitzades** en la investigació de delictes i faltes.
- Disposem d'unitats d'intervenció susceptibles d'actuar en situacions específiques i quan les característiques del risc així ho aconsellin.

### 2.1.2. COMPROMISOS

- En cas de situació greu al **nucli urbà** que requereixi intervencions d'urgència, ens comprometem a una **actuació policial immediata i adequada** en un termini màxim de **7 minuts**.
- Ens comprometem a potenciar el conjunt d'actuacions preventives de la Policia Municipal, elaborant un **mapa delinqüencial** a partir de les denúncies presentades, a fi d'optimitzar el conjunt d'actuacions preventives de la policia a la ciutat.

## 2.2. POLICIA COMUNITÀRIA

### 2.2.1. PRESTACIONS

- **La seguretat dels i les joves. Impuls de la coordinació dels diferents** serveis tant de la Generalitat com de l'Ajuntament per fer un seguiment integral i transversal dels seus problemes.
- Assessorament dels ciutadans i ciutadanes en temes de seguretat ciutadana o de policia administrativa mitjançant **entrevistes i reunions** amb centres cívics, escoles, associacions de veïns, llars d'avis o representants de comerços. Recollida d'informació en relació amb les inquietuds de la ciutadania per planificar els serveis més adients i informar del resultat de les actuacions.
- Destinar els efectius necessaris per regular el trànsit en determinats **centres escolars**, en hores d'entrada i sortida, en funció de criteris com seguretat per als infants, ubicació de l'escola o problemàtica viària que es pugui presentar.
- Informar de totes les incidències observades als serveis municipals competents per a la seva resolució.
- Policies de barri, per afavorir un accés més fàcil i còmode a la ciutadania.

### 2.2.2. COMPROMISOS

- Oferim als ciutadans i ciutadanes la possibilitat de fer denúncies en temes de trànsit o de manca de civisme a través dels policies de barri i **en el mateix lloc dels fets**.
- Quan som requerits per a una **entrevista personal**, ens posem en contacte, telefònic o domiciliari, amb el ciutadà en el **termini màxim de 72 hores**.
- Garantim la presència de **policies de barri** a tota la ciutat, durant el curs escolar, des de les **9 fins a les 19 hores** de dilluns a divendres.

## 2.3. PREVENCIÓ, CIVISME I EDUCACIÓ VIÀRIA

### 2.3.1. PRESTACIONS

- **Campanyes** (violència domèstica, drogues o temes d'alarma social) per sensibilitzar i informar els ciutadans i ciutadanes.
- **Xerrades informatives**, amb personal especialitzat, en centres escolars o en altres institucions a demanda dels i les responsables corresponents.

### 2.3.2. COMPROMISOS

- Ens comprometem a fer, segons les peticions dels centres escolars, un mínim de 125 cursos d'educació viària **en el marc del programa de recursos educatius de l'Ajuntament**.
- Fem **controls setmanals en zones d'oci nocturn** de la ciutat **tots els divendres i dissabtes** de l'any, per mantenir la seguretat i convivència ciutadana.

## POLICIA ADMINISTRATIVA:

Actuacions policials que pretenen donar **compliment a la normativa administrativa** local, autonòmica o estatal, i evitar o denunciar la comissió de fets que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la resta de ciutadans i ciutadanes. Inclouen activitats com el control de sorolls, compliment d'horaris en establiments, capacitat en locals, control de gossos, medi ambient, activitats econòmiques perilloses o il·legals... Aquestes actuacions pretenen **garantir la convivència** i contribuir al manteniment i millora de la **qualitat de vida ciutadana**.

### 3.1. PRESTACIONS

- **Ens traslladem a demanda del ciutadà o ciutadana** al lloc on siguem requerits a fi de comprovar i denunciar, si cal, les infraccions relacionades amb l'incompliment de les normatives administratives.
- Planificació i realització anual, amb criteris d'estacionalitat o d'especial sensibilitat ciutadana, d'actuacions i **campanyes de sensibilització i control** relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa. Aquestes campanyes es fan de forma coordinada amb altres serveis municipals o autonòmics.

### 3.2. COMPROMISOS

- **Fem reunions** trimestrals amb els diferents sectors d'activitat de la ciutat.
- **Inspeccionem** cada nou local de concurrència pública.
- Ens comprometem a informar de les actuacions realitzades en cas de **queixes veïnals** per activitats econòmiques.

# TRÀNSIT

El control i la regulació del trànsit i el control de vehicles i conductors i conductores 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.

## 4.1. PRESTACIONS

- Investigació de les **causes dels accidents de trànsit** mitjançant personal especialitzat amb dades objectives que permetin l'esclariment dels fets.
- Servei de **retirada de vehicles** les 24 hores del dia.
- Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.

## 4.2. COMPROMISOS

- En **cas d'accident greu** en el nucli urbà hi acudim en un termini màxim de **7 minuts** per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries i restablir el trànsit al més aviat possible. Informem les persones interessades respecte a les gestions administratives que cal dur a terme.
- Retirem qualsevol vehicle en **15 minuts** des del moment de la trucada, en cas que alguna persona comuniqui que aquest vehicle obstaculitza greument la circulació de vehicles o vianants.
- En el cas de **vehicles abandonats que puguin representar risc per a la seguretat ciutadana**, ens comprometem a retirar-los en un màxim de **24 hores** després que s'hagi formalitzat la denúncia corresponent per abandonament. Pel que fa a la resta de vehicles abandonats, la retirada es fa en un termini de **60 dies**, sempre d'acord amb els supòsits recollits a la normativa vigent.

# ajudeu-nos a millorar

Per fer alguna gestió, cal portar sempre el DNI, permís de conducció, passaport o permís de residència.

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 del vehicle.

## El telèfon d'urgència és el 092.

És gratuït i està disponible les 24 hores del dia. Per facilitar l'accés de tots els ciutadans i ciutadanes que puguin necessitar els serveis policials, requeriu-los només per a situacions d'emergència.

| Servei | Telèfon | Extensió | Fax |
|---|---|---|---|
| Central de Comandament | 972 419 092 | | 972 419 421 |
| Oficina d'Atenció al Ciutadà | 972 419 090 | | 972 419 091 |
| Secció de Policia Comunitària | 972 419 092 | 250 | |
| Secció d'Investigació i Seguretat | 972 419 092 | 017 | |
| Direcció del Servei | 972 419 095 | | |
| Comandament de Guàrdia | 972 419 092 | 130 | |

**Adreça electrònica:** policia@ajgirona.org

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