



AJUNTAMENT DE CASSÀ DE LA SELVA  
**POLICIA LOCAL**



# **CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA LOCAL**



## 2.-On som i com contactar amb nosaltres

<b>Nom del servei:</b>	Policia Local
<b>Àrea a la que pertany:</b>	Regidoria de Governació
<b>Persones responsables:</b>	Joan Mora i Reyes, Sotsinspector Cap  Alfons Serrano i Garcia, Sergent
<b>Adreça:</b>	Carrer de la Pau, núm. 60 17244 – Cassà de la Selva
<b>Horari:</b>	24 hores x 365 dies
<b>Telèfons de contacte:</b>	972 461 069 / 092 / 112 649 968 080 972 460 967
<b>Plana Web:</b>	<a href="http://www.cassa.cat/web/index.php/el-poble/inici-seguretat/protecciocivil-policia">http://www.cassa.cat/web/index.php/el-poble/inici-seguretat/protecciocivil-policia</a>
<b>Adreça electrònica:</b>	<a href="mailto:policia@cassa.cat">policia@cassa.cat</a>
<b>Xarxes socials</b>	Twitter; <a href="#">@policiacassa</a>

## 3.- Què ofereix el Servei de Policia

L'actuació que la Policia Local ofereix a la ciutadania de Cassà de la Selva 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.

La missió és millorar la seguretat de la ciutat, tant objectiva com subjectiva, tot potenciant el treball conjunt de la Policia de Catalunya (Policia Local - Mossos d'Esquadra) i la interacció transversal amb la resta d'operadors de la seguretat pública.



Els valors propugnats són: compromís públic, presència al territori, proximitat a la ciutadania, l'eficiència i la participació.

Amb l'objectiu de donar suport a la ciutadania, estem organitzats en diferents serveis:

- Policia de Trànsit.
- Policia Administrativa.
- Seguretat ciutadana i Policia de Proximitat.
- Policia assistencial.

#### **4.-Com ho fem possible**

Les principals línies de treball de la Policia Local de Cassà de la Selva, són:

- Eficàcia, per actuar sobre l'origen mateix dels problemes, tot avançant-s'hi.
- Prevenció, per a intentar evitar aquelles situacions i problemes que pertorbin la vida de la ciutadania.
- Resolució de problemes, quan cal actuar directament sobre situacions de conflicte, en defensa dels drets de la ciutadania i convivència cívica.

#### **5.-Compromisos**

##### **5.1 Funcions de la Policia Administrativa**

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

Planificació i realització de campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa.

Part d'aquesta activitat es fa en coordinació amb els serveis municipals adients, o altres administracions o serveis policials, ja sigui pel control del medi ambient, les activitats econòmiques perilloses o il·legals, o pel trànsit.

- Control de sorolls en immobles.
- Controls de sonometria en ciclomotors i vehicles de motor.
- Control del compliment d'horaris dels locals comercials i de pública concurrència, i de les condicions específiques contingudes en la seva llicència d'activitat.



- Vigilància i control del compliment de la normativa sobre animals domèstics, especialment pel que fa a les disposicions aplicables a la tinença de gossos en la via pública.
- Vigilància dels diferents veïnats, per preservar el medi natural en tots els seus vessants.

## **5.2 Funcions de la Policia Assistencial i relacions amb la comunitat**

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat la informació, l'assessorament, la formació i l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció, especialment en aquells col·lectius més vulnerables (persones grans, infants...) amb l'objectiu de protegir millor els seus drets, la resolució efectiva dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els vilatans i les vilatanes a resoldre millor les seves problemàtiques amb la participació i el suport dels organismes o institucions corresponents.

Seguiment de casos i de les problemàtiques que afecten ciutadans particulars o col·lectius, amb participació i coordinació, si escau, dels serveis municipals competents o d'altres administracions per tal de cercar la resolució més efectiva.

- Atenció i informació a la ciutadania de qualsevol assumpte relacionat amb les tasques de la Policia Local.
- Recepció de les denúncies presentades pels ciutadans i ciutadanes.
- Atenció de qualsevol queixa o suggeriment en relació amb el servei.
- Informació a la persona denunciant sobre els seus drets com a víctima d'un delictes.
- Auxili permanent i immediat a les víctimes i seguiment personalitzat dels casos en les dependències de la policia o bé en el lloc on siguem requerits.
- Línia telefònica específica per a casos de violència masclista o en l'àmbit de la llar.
- Atenció especial a les víctimes de maltractaments (violència domèstica, violència de gènere...). Aquestes persones seran derivades al personal amb formació especial per tal d'atendre-les de manera més acurada i personalitzada. Derivació del seguiment de determinats fets (violència de gènere o domèstica, absentisme o mobbing escolar, etc.), a la mesa conjunta multidisciplinària de seguiment conjunta multidisciplinària de seguiment.
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, fins a ser lliurats als pares, tutors, centre



- escolar o de l'Administració que pertoqui. Tractament i seguiment individualitzat de cada cas en mesa conjunta multidisciplinària de seguiment.
- Custòdia i protecció dels nens i nenes menors quan siguin localitzats en situació d'absentisme escolar o en situació de risc, fins a ser lliurats als pares, tutors, centre escolar o de l'Administració que pertoqui. Tractament i seguiment individualitzat de cada cas en mesa conjunta multidisciplinària de seguiment.
- Col·laboració amb el cos dels Mossos d'Esquadra en el seguiment i assessorament de les víctimes de violència de gènere durant tot el procediment judicial procediment judicial.
- 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.
- Educació viària per a la mobilitat segura i responsable en tots els centres educatius o entitats que ho sol·licitin.
- Xerrades informatives i formatives, amb personal especialitzat, en centres escolars o en entitats, associacions o col·lectius a demanda per sensibilitzar i informar (violència domèstica, drogues, prevenció de delictes, actuacions en cas d'emergències... o altres temes d'interès).
- Coordinació de les tasques i activitats dels agents cívics en totes les matèries de la seva competència

### **5.3 Funcions de la Policia de Trànsit**

Actuacions planificades adaptades a la regulació del trànsit per afavorir la mobilitat dins de la vila.

Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses per millorar la seguretat i l'ordenació del trànsit.

Vigilància del trànsit i controls preventius planificats i coordinats de vehicles i conductors per millorar la seguretat viària i reduir el nombre d'accidents de trànsit, coordinats amb el Servei Català de Trànsit, especialment en els punts de més concentració d'accidents.

Compliment de les accions que pertoquen a la Policia Local establertes en el Pla Local de Seguretat Viària, per reduir el nombre d'accidents en el període 2013-2016.



Intervenció i investigació en accidents de trànsit urbans i manteniment actualitzat de la base de dades d'accidents amb víctimes, a més de transmissió de la informació dels accidents al Servei Català de Trànsit per ser tractats en el programa SIDAT.

- Intervenció immediata en cas d'accident de trànsit. Control i regulació en la zona i auxili dels ferits i de la resta d'implicats fins que es restableixi la normalitat viària.
- Investigació de les causes dels accidents de trànsit amb la recollida d'indicis i dades per ser analitzades, amb la finalitat d'aclarir els fets i dirimir-ne responsabilitats.
- Informació a les parts afectades sobre les dades bàsiques de l'accident i orientació sobre els tràmits que cal fer.
- Vigilància del trànsit i control de les infraccions de circulació.
- Controls i vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat del trànsit: conducció sota els efectes de l'alcohol o drogues, excés de velocitat, manca d'instal·lació o utilització dels elements de seguretat passiva (casc, cinturó, sistemes de retenció infantil...).
- Servei permanent de retirada de Vehicles.

## **6. -Seguiment de la Carta de Serveis**

El Cap de Cos de la Policia Local farà un control continu:

- Del grau de compliment dels compromisos declarats a la carta de serveis, a través dels indicadors establerts amb aquesta finalitat.
- De l'anàlisi de les reclamacions per incompliment dels compromisos.
- De les avaluacions de la satisfacció dels usuaris.

El primer trimestre de cada l'any, el Cap del Cos emetrà un informe sobre el grau de compliment dels compromisos de l'any anterior, en el qual explicarà les desviacions i les mesures correctores adoptades, així com les mesures d'esmena aplicables, si escau, per tal d'aconseguir la plena satisfacció ciutadana.

## **7.-Ajudeu-nos a ser més eficaços**

Quan vingueu a les nostres dependències, si heu de fer alguna gestió, recordeu de portar sempre el DNI, permís de conduir, passaport o permís de residència.

Qualsevol sol·licitud ha d'indicar el motiu que la provoca.



Quan truqueu per una urgència, mireu de ser tan breu, concís i clar com sigui possible. Com més dades pugueu aportar, més ràpida serà la gestió policial i es podrà donar pas a altres trucades d'altres ciutadans.

Per a tràmits futurs, és convenient que identifiqueu el policia que us atén, tant personalment com telefònicament.

### **8.- Us convé saber que...**

Tots els compromisos descrits en aquesta Carta de Serveis s'han d'entendre que es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del servei en cada moment i sempre que no es doni una situació excepcional que pugui justificar que la major part dels recursos de la Policia estiguin en altres serveis de més prioritat.

### **9.- Instruments per avaluar l'aplicació correcta de la Carta de Serveis**

Amb la finalitat que els ciutadans col laborin o participin en la millora del servei, preguem que ens feu arribar les vostres queixes, suggeriments i propostes de millora, així com utilitzar aquest servei com a via de reclamació:

- Directament als agents quan es trobin en el lloc dels fets.
- A les oficines de la Policia Local, personalment o per escrit.
- Presentant un escrit a les oficines de l'OAC (Ajuntament) o enviant-lo per correu.
- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de [www.cassa.cat/queixes](http://www.cassa.cat/queixes).
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: [www.cassa.cat](http://www.cassa.cat)
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.

Una vegada rebuda la queixa o el suggeriment, s'informarà la persona interessada de les actuacions dutes a terme en el termini de vint dies hàbils

El transcurs d'aquest termini es pot suspendre en el cas que s'hagi de requerir la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per tramitar correctament la seva queixa o suggeriment.



Les queixes formulades d'acord amb el que preveu aquesta CARTA DE SERVEIS no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni el fet d'haver-les presentades interromprà els terminis establerts en la normativa legal vigent. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les accions o drets restants que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que es considerin interessades en el procediment.

## **10.-Contacte**

### **Polícia Local de Cassà de la Selva.**

Carrer de la Pau núm. 60

**17244 - Cassà de la Selva**

972 461 069

092

112 (telèfon d'emergències de Catalunya)

972 460 967 (Fax)

649 968 080 (Mòbil)

policia@cassa.cat (adreça electrònica)

@policiacassa (Xarxa Social Twitter)

Data d'elaboració de la carta de servei: 21/2/2017

Persona responsable de l'actualització: Joan Mora (Sotsinspector Cap)