

Nom servei	Policia Local de Castelldefels
Presentació	La Policia Local de Castelldefels té com a missió principal vetllar pel benestar i la seguretat de la ciutadania, oferint un servei proper, eficaç i compromès amb la millora contínua de la qualitat de vida al municipi. Amb aquest propòsit, el servei desenvolupa funcions en els àmbits de la seguretat ciutadana, la regulació del trànsit, la promoció del civisme, i la prestació de serveis assistencials, preventius i educatius, entre d'altres. L'actuació policial es fonamenta en la protecció, l'ajuda i la informació a la població, contribuint a generar un entorn segur, respectuós i de cohesió per a totes les persones que viuen i conviuen a Castelldefels.
Serveis que es presten	Unitat de seguretat ciutadana: • Inspecció de guàrdia (recepció de denúncies i relacions amb jutjats). • Seguretat ciutadana (patrullers/motoristes) Prevenció de delictes i conductes perilloses per la població. • Investigació bàsica. • Dispositius de seguretat en esdeveniments públics. Unitat de proximitat: • Relacions amb la comunitat. • Orientats cap a la millora de la convivència i civisme. • Control del compliment de les Ordenances Municipals, actes incívics. • Gestió d'objectes perduts. Unitat de trànsit: • Investigació d'accidents de trànsit. • Gestió de la Via pública (obres, talls de carrer, reposició de senyals, col·laborar en estudis de mobilitat i senyalitzacions noves, estudis de mobilitat...). • Campanyes coordinades amb el Servei Català de trànsit. • Educació per a la Mobilitat segura. • Protecció entorn escolar, regulació del trànsit. • Seguretat viària. Policia assistencial: • Atenció a la víctima (violència de gènere, domèstica i menors) • Participació en els circuits municipals d'atenció a les persones més vulnerables • Col·laboració amb els serveis d'emergències mèdiques i bombers a l'atenció urgent de persones en situacions de risc. Protecció civil: • Definició de plans de protecció civil. • Consells de seguretat a la població. • Supervisió de les mesures de seguretat en esdeveniments públics. • Gestió de serveis sanitaris en grans esdeveniments.

	Més informació i tràmits
Responsable del servei	Inspector Cap de la Policia Local: Raul Vergel Blanes Raul.Vergel@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Policia local. Plaça Esperanto 4. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 360 320 - Emergències: 092 Atenció presencial: 24 hores, 7 dies a la setmana. Correu electrònic del servei: comunicaciones.policialocal@castelldefels.org administracio.policialocal@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org Policia Local
Eines de participació	   Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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 tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes 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 o d'altres administracions que

	hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Garantir una dotació adequada de recursos policials en relació a la població del municipi. • Vetllar per la disponibilitat operativa del cos policial, minimitzant l'impacte de les absències en la prestació del servei. • Mantenir una presència policial efectiva i proporcional a les necessitats de seguretat de la ciutat. • Reduir la sinistralitat viària, especialment els accidents greus i molt greus. • Vetllar pel compliment de la normativa de trànsit i convivència ciutadana mitjançant actuacions de vigilància, control i denúncia, prioritzant la prevenció i la seguretat. • Vetllar per la seguretat de les persones mitjançant actuacions de prevenció, vigilància i resposta policial davant situacions de risc. • Prevenir els delictes contra la propietat mitjançant dispositius de vigilància, patrullatge i control en zones sensibles. • Actuar davant conductes delictives mitjançant la identificació i detenció de les persones responsables, d'acord amb la normativa vigent. • Garantir l'atenció i protecció de les persones en situació de vulnerabilitat (gent gran, menors i altres col·lectius), mitjançant actuacions assistencials. • Garantir el control i el compliment de la normativa municipal mitjançant actuacions inspectores. • Aplicar mesures cautelars de manera proporcional, motivada i conforme a la legalitat vigent. • Garantir una actuació professional, respectuosa i adequada dels agents en el tracte amb la ciutadania.

	• Millorar la gestió del trànsit i la seguretat viària atenent i analitzant les queixes rebudes. • Donar resposta a les inquietuds de la ciutadania en matèria de seguretat mitjançant actuacions policials i dispositius específics. • Actuar davant conductes incíviques i millorar la convivència a l'espai públic mitjançant accions de control i sensibilització.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Ràtio policial (nombre de policies/1000 habitants). • Percentatge hores de baixa per hores de servei. • Ràtio de policies operatius per cada 1000 habitants. • Nombre d'accidents greus i molt greus. • Nombre de denúncies de trànsit dinàmiques. • Nombre de denúncies de trànsit estàtiques. • Nombre de denúncies de trànsit telemàtiques. • Nombre de delictes contra les persones. • Nombre de delictes contra la propietat. • Nombre de persones detingudes. • Nombre d'actuacions amb persones grans. • Nombre d'actuacions amb persones menors. • Nombre d'actuacions amb persones vulnerables. • Nombre d'inspeccions administratives. • Nombre de mesures cautelars (tancaments d'establiments, terrasses,...). • Nombre de queixes sobre el comportament d'agents de l'autoritat. • Nombre de queixes sobre trànsit. • Nombre de queixes sobre seguretat. • Nombre de queixes sobre civisme. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (trimestral). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (trimestral).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Constitució Espanyola Estatut d'autonomia de Catalunya Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.

	Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Llei Orgànica 2/86 de forces i cossos de seguretat Llei 16/91 de policies locals de Catalunya Llei 4/2003 de sistema de Seguretat pública de Catalunya
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)(

