



Carta de serveis dels Guàrdies municipals

1. Abast del Servei

Funcions Llei 16/1991 de 10 de juliol, de les policies locals

- Custodiar i vigilar béns, serveis, instal·lacions i dependències municipals.
- Ordenar i regular el trànsit dins el nucli urbà, d'acord amb les normes de circulació.
- Participar en les tasques d'auxili al ciutadà i de protecció civil, d'acord amb el què disposen les lleis.
- Vetllar pel compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals.

Generals

- Atenció i informació al ciutadà.
- Educació, tracte amable i correcte a totes les persones sense cap tipus de distinció.
- Confidencialitat de totes les dades i informacions que ens puguin arribar per la nostra feina.
- Recepció de queixes relacionades amb el servei.
- Informació i assessorament dintre de les competències pròpies.
- Creació d'una memòria anual del cos a l'abast de qualsevol ciutadà.

Trànsit

- Regulació del trànsit dins el nucli urbà, d'acord amb les normes de circulació.
- Regulació en accidents de trànsit, actes o esdeveniments importants que generin un volum important de vehicles.
- Control de la senyalització defectuosa o informació per millorar l'actual.
- Informes d'accidents de trànsit.
- Control de vehicles abandonats.
- Informació i assessorament dintre de les competències pròpies.
- Garantir la protecció escolar i el control del trànsit a les entrades i sortides de l'escola de primària que, per les seves circumstàncies, ho requereix.
- Controlar de forma habitual, preventiva i sancionadora, el compliment de les normes de circulació.
- Cursos de seguretat vial a l'escola de la població o als centres que estiguin interessats.

Seguretat

- Vigilància i control dels béns, serveis, instal·lacions i dependències municipals
- Col·laboració amb cossos de seguretat desplegats pel territori.
- Auxili directe al ciutadà en risc imminent, valoració de la situació i desviament cap altres serveis.
- Informació i assessorament dintre de les competències pròpies.
- Ronda amb el vehicle logotipat per tots els nuclis, urbanitzacions i cases aïllades.

Administratiu

- Vetllar pel compliment de les ordenances municipals i la legislació mediambiental, així com dels reglaments, bans i ordenances municipals



- Informació i assessorament
- Realització d'Informes i actes.
- Col·laborar amb tasques judicials pròpies del Jutjat quan se'ns requereixi
- Suport a l'Administració municipal en tots aquelles tasques que ens siguin encomanades
- Informar de les incidències del servei

Dades de Contacte

- **Adreça:** Carrer de dalt, 19 **C.P:** 08253 St.Salvador de Guardiola
- **telèfon:** 93.835.80.25
- **Correu electrònic:** ssg.vigilant@diba.cat

2. Formes de presentació de queixes i suggeriments:

- Per escrit mitjançant instància al registre municipal
- Correu electrònic: ssg.vigilant@diba.cat / ssg.ajuntament@diba.cat
- Trucada telefònica al 93.835.80.25.

3. Compromisos:

- **Serveis urgents amb risc imminent per a les persones.**

La guàrdia municipal s'hi compromet a presentar-se al lloc de l'emergència en un temps màxim de **cinc minuts**, a comptar des de la recepció de l'avís.

- **Situacions delictives flagrants.**

Davant l'avís que s'està produint un delictes flagrant, el temps d'arribada al lloc de la patrulla, serà inferior a **cinc minuts**.

- **Accidents de trànsit sense ferits però amb afectació al trànsit.**

Quan es tingui constància que l'accident només existeixen danys materials, però que per la seva situació pot causar incidències al transit, la guàrdia municipal s'adreçarà al lloc abans dels **cinc minuts** de la recepció de la trucada.

- **Vigilància administrativa.**

Es potenciaran els controls a les activitats que puguin resultar conflictives o molestes per la població, i es duran a terme totes les inspeccions que calguin per garantir el compliment de les ordenances i reglaments.



- **Educació Viària.**

Com ja es fa a l'actualitat, es posa a disposició dels centres docents del municipi el programa d'educació viària. S'ofereixen a qualsevol entitat del poble que les sol·liciti les xerrades sobre educació viària i mobilitat segura.

- **Protecció escolar.**

La guàrdia municipal de Sant Salvador de Guardiola es compromet a destinar a un agent per a regular el trànsit a les hores d'entrada i sortida de les escoles, atenent al criteri de conflictivitat a l'hora de qualificar la freqüència amb la que s'assignaran els serveis a les escoles.

4. Com es mesura el compliment d'aquesta carta de serveis:

- Índex de satisfacció ciutadana.
- Nombre d'assistències telefòniques i denúncies presencials rebudes.
- Nombre d'incidències a l'escola, a l'entrada i sortida de l'alumnat.
- Nombre de campanyes preventives:
 - Tinença d'animals
 - Neteja de parcs i jardins
 - Neteja viària
 - Ús del cinturó
- Nombre d'alumnes formats en educació viària a l'escola de primària.
- Nombre de denúncies de trànsit per tipologies: estàtiques (passos de vianants, càrregues i descàrregues, estacionaments a la vorera, estacionaments en lloc prohibit...); dinàmiques (no respectar l'stop, no cedir el pas, conducció temerària, conducció negligent, excés de velocitat.)
- Nombre de vehicles retirats.
- Nombre de reunions de treball i coordinació amb altres forces o cossos de seguretat.
- Nombre de reunions de coordinació i avaluació amb comandaments i Agents.
- Nombre de propostes de millora i activitats en col·laboració planificades a les reunions de treball amb representants d'associacions i entitats (AV, AMPA, Comerciants, etc.)
- Denúncies efectuades per incompliment de les ordenances municipals.
 - Animals
 - Neteja
 - Establiments
 - Abocaments
 - Obres
 - Incivisme
 - Ocupació Via pública
 - Altres infraccions.
- Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual).
- Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).



5.- Legislació aplicable:

- Llei 16/1991 de 10 de juliol, de les policies locals
- Text refós del Reglament del cos de vigilants de l'Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola
- Llei 30/92, de procediment administratiu
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal

Nota: Aquests compromisos es duran a terme sempre en els dies i hores en els quals hi hagi servei de Guàrdia Municipal.

DILIGÈNCIA: Aprovada en sessió plenària de 14 de juliol de 2016

En dono fe, a data de la signatura electrònica

La Secretària

Meritxell Carrasco Garcia