

POLICIA LOCAL

Compromisos amb
la ciutadania

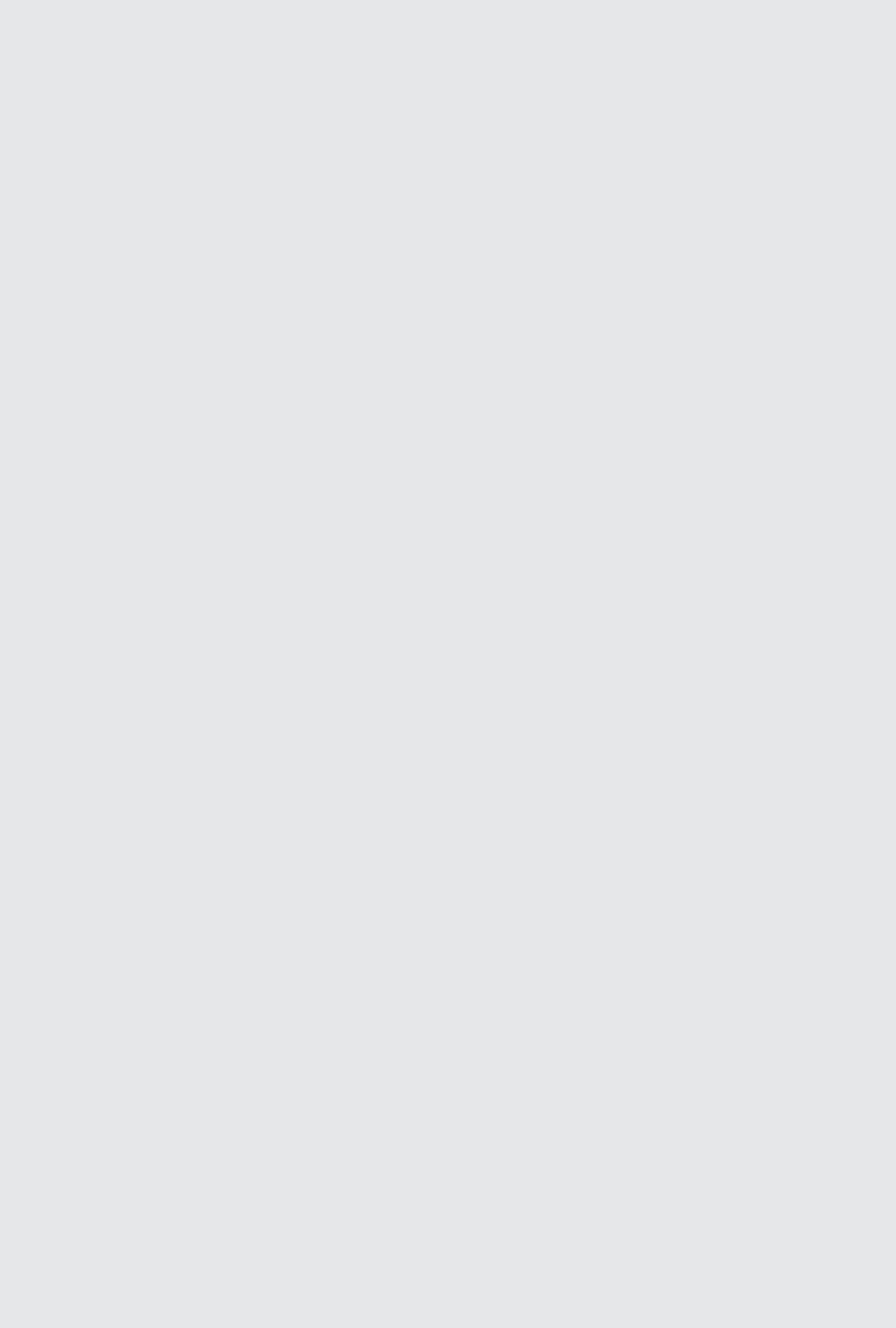


Ajuntament de Mataró



Índex

Presentació.....	3
Què són les cartes de serveis?.....	4
Polícia Local, compromisos amb la ciutadania.....	5
Els nostres compromisos.....	6
Ajudeu-nos a millorar.....	11
Cal recordar que.....	12



Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són documents amb què es fan conèixer les prestacions d'un determinat servei, els compromisos explícits i públics que s'adquireixen amb la ciutadania i els nivells de qualitat amb què es pretén oferir el servei.

Les cartes de serveis descriuen la unitat prestadora del servei, les seves competències, la localització i les diferents vies que tenen els ciutadans i ciutadanes per a participar en la seva configuració (suggeriments o reclamacions, enquestes de satisfacció, etc.) A més, contenen els principis que han de complir i respectar tots els organismes municipals (igualtat, legalitat, receptivitat i participació) i s'hi enumeren els drets bàsics de la ciutadania davant l'Administració (dret a conèixer l'estat de tramitació dels seus assumptes, a ser assessorat sobre tràmits i requisits i a presentar queixes).

Amb les cartes de serveis s'incrementa el diàleg entre l'Administració i la ciutadania, en establir nivells de qualitat, presentar propostes, suggeriments o reclamacions i conèixer els resultats assolits.

Polícia Local

Compromisos amb la ciutadania

Qui som

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament, integrat dins el Departament de Via Pública, que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obra una via de comunicació immediata amb l'Administració Local gràcies a la seva presència continuada a la ciutat.

Amb l'afany d'oferir una resposta millor a la ciutadania, el Servei de Policia Local s'organitza en catorze districtes, la qual cosa permet donar una atenció més específica a les necessitats pròpies de cada zona de la ciutat.

El servei és dirigit per un cap (intendent major), i organitzat en una sotsprefectura (inspector sotscap) i tres àrees (subinspectors), a les quals són adscrits sergents, caporals

- L'Àrea Territorial és la responsable de la Policia de Barri
- L'Àrea Operativa engloba les unitats de suport
- L'Àrea d'Infraestructures és la responsable de la logística del servei

Què oferim

La missió del servei de la Policia Local és la satisfacció de les demandes dels ciutadans i ciutadanes de Mataró, traduïdes en una millora de la qualitat de vida, tot desenvolupant les funcions legalment establertes en matèria de seguretat ciutadana, de trànsit, administrativa i assistencial. La implicació social, la proximitat a la ciutadania i el desplegament territorial, amb la Policia de Barri, són les eines per a garantir el coneixement òptim de les necessitats de les persones de la ciutat i la qualitat de la resposta que se'ls ofereix.

Com ho fem

Les principals línies de treball de la Policia Local són:

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

El nostres compromisos

Assistència a persones

L'objectiu d'aquest tipus d'intervenció és la resolució circumstancial o definitiva d'una situació puntual que representa un problema sobrevingut per a una persona de la ciutat, i també, oferir la informació pertinent i canalitzar la solució del problema davant l'organisme o institució que presumiblement pugui resoldre'l (auxili a persones, ajut en accidents, contingències i avaries greus, informació

Atenció a menors

Ens comprometem a custodiar i a posar a disposició dels pares o del centre escolar els menors que siguin localitzats en situació d'absentisme escolar. També ens posarem en contacte amb Serveis Socials per comunicar aquesta situació i facilitar-los el seguiment dels menors.

Assistència a víctimes de delictes i maltractaments

A les persones que han estat víctimes de delictes, els oferim informació i assessorament, i les adreçem, quan és convenient, a altres serveis de l'Ajuntament on poden gaudir de serveis més especialitzats. Tenim una consideració especial per a les dones i els menors víctimes de maltractaments.

Mediació en conflictes

Intervenim, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per tal de resoldre conflictes entre veïns. Donem assessorament i informació a totes les parts, per tal d'arribar a una solució positiva del conflicte. En cas que sigui necessari es fa la denúncia o l'acta corresponent.

Informació

La Policia Local, com a servei d'assistència permanent, fa una tasca informativa notable, oferint a la ciutadania, de forma presencial o telefònica, informació sobre qüestions d'àmbit policial. En fer-la, a més, obre canals per a rebre els suggeriments, les peticions i les queixes dels ciutadans i ciutadanes.

Informació telefònica i presencial

Prestem servei vint-i-quatre hores al dia i tres-cents seixanta-cinc dies l'any. Ens comprometem a atendre les trucades urgents i d'emergència fetes al 092. En cas que l'assumpte no sigui competència de la policia us n'informaran al número 010 de l'Ajuntament.

Oferim un tracte amable, diligent i respectuós a totes les persones. La informació que oferim és veraç i fidedigna. També garantim la confidencialitat de totes les dades de caràcter personal.

Peticions i queixes per escrit

Ens comprometem a respondre, verbalment o per escrit (segons les característiques de la petició o queixa), totes les peticions o queixes que ens feu arribar, en un termini màxim de vint dies.