

SEGURETAT CIUTADANA I MOBILITAT

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament integrat dins el departament de Seguretat Ciutadana, que ofereix prestacions directes a la ciutadania i que obre una via de comunicació immediata amb l'administració local gràcies a la seva presència continuada a la ciutat.

La policia local és un servei públic adreçat a tots els ciutadans que contribueix al manteniment del benestar i seguretat de la ciutadania, tenint com a missió la de protegir el lliure exercici dels drets i llibertats i garantir la seguretat ciutadana així com la convivència pacífica. Tanmateix, no tan sols és un servei per als ciutadans, sinó que és també un servei amb els ciutadans, basat en principis d'implicació social, present i integrada en tot el territori municipal.

D'altra banda, com a servei de l'Ajuntament, treballa en estreta col·laboració amb la resta d'àrees i institucions.

Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Seguretat Viària i Mobilitat:
 1. Ordenació, senyalització i control del trànsit en vies urbanes, amb vigilància prioritària de les infraccions que afecten més la seguretat del trànsit.
 2. Intervenció immediata en cas d'accidents de trànsit; investigació dels accidents de trànsit en vies urbanes.
 3. Tramitació d'informes d'accident i informació a les parts afectades.
 4. Retirada de vehicles de la via pública per infraccions de trànsit i altres situacions.
 5. Control, seguiment i gestió de la retirada de vehicles abandonats a la via pública.
 6. Planificació i execució de dispositius en esdeveniments que afecten la mobilitat de vehicles i persones.
 7. Planificació i realització de campanyes en coordinació amb el Servei Català de Trànsit.
 8. Educació per a la mobilitat segura als centres educatius.
 9. Participació en les activitats planificades durant la setmana europea per a la mobilitat sostenible i dia Mundial sense cotxes.
- Policia administrativa:
 1. Control del compliment de la normativa municipal en matèria de civisme i convivència.
 2. Controls dels horaris dels establiments de concurrència pública i comercials.
 3. Control del compliment de la normativa sobre tinença d'animals domèstics i gossos potencialment perillosos.
 4. Control de la normativa aplicable dels establiments en col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament i de la Generalitat.
 5. Vigilància del mercat setmanal no sedentari.
- Seguretat Ambiental:
 1. Control i vigilància de les zones forestals i agrícoles per protegir el medi ambient.
 2. Col·laboració en les tasques de control i amb el Departament de Medi Ambient i amb el Cos d'Agents Rurals de la Generalitat de Catalunya.
- Seguretat Ciutadana:
 1. Presència continuada i efectiva a la via pública, patrullatge proactiu i reactiu, tant en vehicles policials com a peu, amb patrullatge de proximitat.
 2. Controls preventius de seguretat ciutadana.
 3. Planificació i execució de dispositius especials per a esdeveniments.
 4. Elaboració de diligències per il·lícits penals.
 5. Denúncies administratives per infraccions a la seguretat ciutadana.
 6. Comunicació d'incidències als serveis corresponents de l'Ajuntament que afectin la via pública.
- Policia assistencial:
 1. Recepció de denúncies penals.
 2. Recepció de denúncies per pèrdua d'objectes i documentació.
 3. Recollida de denúncies per infraccions administratives.
 4. Intervenció i mediació en conflictes privats.
 5. Assistència a víctimes, i si és necessari, activació de serveis sanitaris d'urgències.
 6. Primera assistència a víctimes de maltractament per violència de gènere i domèstica, col·laboració amb Mossos d'Esquadra i els diferents serveis que conformen el circuit de violència de gènere de l'Ajuntament.
 7. Intervenció en casos d'absentisme escolar de menors i coordinació amb Serveis Socials. Primera assistència a menors desemparats.
 8. Col·laboració amb el servei de teleassistència.
- Policia de Proximitat:
 1. Vigilància espais públics.
 2. Elaboració de campanyes informatives i de sensibilització.
 3. Protecció escolar a les hores d'entrada i sortida dels centres educatius.
 4. Protecció teixit comercial

5. Reunions amb associacions de veïns i entitats representatives.
 6. Mediació en conflictes veïnals o familiars en coordinació amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament.
- Gestió de subvencions per a projectes de seguretat ciutadana.
 - Suport a les entitats de seguretat ciutadana tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
 - Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat cultural del municipi.

A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania.





Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ [Al·legacions o recursos a denúncies de circulació](#)
- ❖ [Autorització de menors a viatjar a l'estranger](#)
- ❖ [Sol·licitud i/o renovació de reserves d'aparcament per persones amb mobilitat reduïda](#)
- ❖ [Sol·licitud d'autorització d'accés a l'illa de vianants del nucli antic](#)
- ❖ [Sol·licitud d'informes per accidents de trànsit](#)

On, quan i com us atendrem?

La Policia Local atén les urgències les 24 hores, cada dia de l'any.

Per rebre atenció personalitzada cal demanar cita prèvia.

 Policia Local, c. Anselm Clavé, 189-191
 937783131
 www.olesademontserrat.cat
 policia@olesademontserrat.cat



L'atenció de denúncies ciutadanes que tenen caràcter penal, de forma genèrica s'atenen a l'Oficina de Recepció de Denúncies, de 10:00 a 14:00 h i de 16:00 a 20:00 h de dilluns a divendres no festius, amb cita prèvia.

L'atenció de demandes ciutadanes que no tenen caràcter penal s'atenen de 8.00 a 20.00 h; agost de 8.00 a 15.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament o directament la Policia Local.

Qui són les persones responsables?

Regidor: Jordi Martinez Vallmitjana

Tècnic cap en funcions del departament: Isaac Aymerich Camps

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis

d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.

- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.

- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals](#).
- [Decret 179/2015, de 4 d'agost, del Reglament del procediment del règim disciplinari aplicable als cossos de Policia local de Catalunya](#)
- [Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària](#).
- [Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya](#).
- [Ordenances i reglaments Municipals](#)

b. Taxes i/o preus públics:

- Ordenança fiscal número 15, annex 7, Taxa per la cessió de material i equipament de senyalització. [Ordenança reguladora de les taxes per la prestació de serveis](#).
- Ordenança fiscal número 15, annex 8, Taxa per serveis de recollida d'animals de companyia. [Ordenança reguladora de les taxes per la prestació de serveis](#).

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)
- Ordenança Fiscal número 23. [Taxa per retirada de vehicles abandonats o estacionats defectuosa o abusivament a la via pública.](#)
- Ordenança Fiscal número 27. [Taxa per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica en les vies públiques municipals i a l'aparcament soterrani.](#)

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



policia@olesademontserrat.cat



93 7783131



[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluarem la qualitat del servei?

- + Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- + Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- + Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- + Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- + Nombre de participants en el servei/activitats
- + Mitjana del grau de satisfacció expressada
- + Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.
- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.