

1. Introducció

Denominació:

PLO01 Policia local

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

SC - Seguretat ciutadana

Departament responsable:

20.60 - Policia local.

Descripció:

La Policia Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.21	Vigilància cívica.
13200.31	Retirada de vehicles de la via pública.
13200.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.52	Ocupació temporal de terrenys d'ús públic, mudances i talls de carrer.
13200.61	Informes sobre accidents de circulació.
13200.62	Presentació d'actes i legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13200.63	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la tarjeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13500.10	Protecció civil.



3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
13200.001	Número de queixes rebudes sobre el servei	5	4
13200.002	Número de queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals	0	0
13200.003	Nombre de classes d'educació viària realitzades als alumnes de 5è	10	0
13200.004	Número total d'aules de 5è al municipi en l'any en curs (tots els centres)	10	10
13200.005	Nombre de xerrades de la Policia Local realitzades a segon de batxillerat a l'any	5	0
13200.006	Nombre total d'aules de segon de batxillerat al municipi en curs (tots els centres)	5	5
13200.008	Número total de centres d'educació del municipi amb plans d'emergència a càrrec de l'Ajuntament	8	8
13200.009	Número de serveis urgents de la PL que s'han donat resposta en un temps no superior a 10 minuts		518
13200.010	Número total de serveis urgents de la Policia Local		583



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Atenció policial durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per la recepció de denúncies penals i administratives.	01	Rebre un màxim de 20 queixes sobre el servei, anualment.	Número de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local	20	5	4	●
03	Garantia de la confidencialitat de les dades de caràcter personal de les persones denunciants.	02	No tenir cap reclamació per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.	Número de queixes rebudes per l'ús incorrecte de dades personals	0	0	0	●
04	Garantia d'un servei d'atenció telefònica les 24 hores al dia, durant els 365 dies de l'any, per poder sol·licitar ajuda policial en cas de necessitat (accidents, víctima d'un delicte, emergències, etc.).	03	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 10 minuts.	% dels serveis de la Policia Local que s'ha donat resposta en un temps no superior a 10 minuts sobre el total dels serveis	100,00%		88,85%	●
05	Impartir classes d'educació viària a tots els centres escolars del municipi.	04	Impartir almenys una classe d'educació viària a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.	Nombre de classes d'educació viària realitzades als alumnes de 5è	100%	100%	0%	●
06	Impartir xerrades als instituts del municipi.	05	Impartir almenys una xerrada a cada institut del municipi sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.).	Nombre de xerrades de la Policia Local realitzades als instituts per centre a l'any	100%	100%	0%	●
08	Participar en simulacres d'emergència en tots els centres escolars del municipi per garantir l'aplicació adequada del Pla d'Emergències del centre.	06	Participar i supervisar el correcte compliment dels plans d'emergència dels centres d'ensenyament de la localitat en simulacres d'evacuació, una vegada a l'any.	Nombre de simulacres dels plans d'emergència dels centres escolars en que s'ha participat i supervisat	100%	100%	0%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2020 s'ha registrat un total de 4 queixes relatives al funcionament general del servei de la Policia Local.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha fet cap enquesta de satisfacció als usuaris del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Dels 6 objectius marcats, s'han assolit satisfactòriament 2 d'ells. No obstant, hi ha 3 objectius que no s'han pogut assolir principalment perquè no s'han pogut realitzar activitats d'educació viària ni participar en simulacres d'emergència, perquè la crisi sanitària de la COVID-19 no ho ha permès.

Quant l'objectiu "*Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 10 minuts*", s'ha assolit en un 89%, mentre que l'objectiu que es marcava el servei era del 100%.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Respecte als compromisos i els objectius, es proposa modificar l'objectiu 3 "*Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 10 minuts*", atès que un termini no superior a 10 minuts resulta massa ambiciós pels recursos de què disposa actualment la Policia Local, i deixar-lo com "*Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps no superior a 15 minuts*".

A més, es proposa modificar els apartats següents de la carta de serveis:

- Prestació 13200.62: a l'apartat requisits d'accés, cal posar "haver estat denunciat o actuar en representació de la persona física o jurídica denunciada".
- Prestació 13200.71: a l'apartat horari afegir: "Si es vol concertar cita prèvia, cal fer-ho a través de la pàgina web municipal".

Conclusions i propostes de millora del servei:

El departament gestor proposa elaborar i passar enquestes de satisfacció als usuaris i les usuàries del servei per avaluar la qualitat del servei rebut.