



QUI SOM?

La Policia Local és un servei de l'Ajuntament, integrat dins el Departament de Seguretat i Protecció 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.

El col·lectiu està format per un total de 93 persones uniformades i 18 persones de suport tècnic i administratiu del departament.

L'equip responsable

Dionís Ginés Parrilla, inspector, cap de la Policia Local

dgines@vilanova.cat

Sotsinspector, sots cap de la Policia Local

aromero@vilanova.cat

Cap de Torn, comandament (sergent o caporal), responsable del servei i de coordinar les actuacions.

capdetorn@vilanova.cat

QUÈ FEM?

La Policia Local té com a missió protegir el lliure exercici dels Drets i Llibertats de la ciutadania i garantir la seva seguretat. Per aconseguir-ho, l'actuació de la Policia Local es basa en principis d'implicació social, presència en el territori, proximitat i vocació de servei públic.

Aquests principis bàsics i genèrics s'adeqüen a la realitat de cada moment, a la demanda social i a la eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

QUÈ OFERIM?

Els serveis que la Policia Local ofereix a la ciutadania són:

1. En l'àmbit de la Seguretat Ciutadana i Policia de Proximitat

El Servei du a terme tasques directament relacionades amb la protecció dels drets i llibertats ciutadanes, procurant que en els espais de relació de la ciutadania es pugui viure harmònicament i en un entorn pacífic i democràtic.

L'enfocament del servei des de la perspectiva de proximitat permet un millor coneixement del territori i de les característiques socials de l'entorn amb la finalitat de donar una resposta més àgil als problemes que es puguin plantejar a la ciutat.

2. En l'àmbit de Policia Administrativa

Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per tal d'evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o al medi urbà i natural.

3. En l'àmbit de Policia de Trànsit

El control, l'ordenació i la regulació del trànsit, i el control de vehicles i conductors/es és una de les eines bàsiques per afavorir l'ordre i la seguretat a la via pública, tant per a vehicles com per a vianants, i per garantir la mobilitat segura de la ciutadania i el transport públic. Les intervencions en aquest àmbit són de caràcter assistencial, sancionador i, sobretot, preventiu.



4. En l'àmbit de Policia Assistencial

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció. L'objectiu d'aquests tipus d'intervencions és la protecció dels drets, la mediació i resolució dels

conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els ciutadans i ciutadanes en la canalització del seu problema davant de l'organisme o institució corresponent.

5. En l'àmbit de Policia Comunitària

Entenem la policia comunitària com un grup d'agents destinats als diferents barris de la ciutat que amb la seva proximitat a la ciutadania i la seva integració en la comunitat, detecten més fàcilment els problemes i necessitats del veïnat del barri, facilitant la recerca de les possibles solucions per millorar la qualitat de vida.

ELS NOSTRES COMPROMISOS



1. Servei d'atenció al telèfon de la Policia Local de 24 hores, 365 dies a l'any, amb el compromís de correcció i total confidencialitat.
2. Recepció i tramitació de denúncies a l'OAC, en un temps màxim d'espera de 20 minuts, i en el cas d'acumulació de persones denunciants, s'informarà del temps d'espera aproximat.
3. Respondre a qualsevol requeriment d'actuació urgent, dins el terme municipal, en un temps màxim de 5 minuts (excepte en condicions extremes i imprevisibles).
4. Atenció a les víctimes de delictes, en un temps màxim de 10 dies, per garantir el seu emparament amb total confidencialitat.

5. Atenció especial a les dones i menors víctimes de maltractaments a l'àmbit de la llar (violència domèstica i violència de gènere), amb un seguiment mensual de cada cas.
6. Atenció als pares o tutors de menors (residents al municipi) detectats amb tinença o consumint drogues a la via pública i derivació al Servei municipal corresponent, en un temps màxim de 10 dies.
7. En cas d'accident de trànsit amb ferits dintre del casc urbà, ens comprometem a arribar al lloc de l'accident per donar assistència a les víctimes, protegir la resta d'usuaris i usuàries en un temps màxim de 5 minuts.
8. Respondre les demandes ciutadanes, en un temps màxim de 20 dies.
9. Retirada dels vehicles abandonats, si representen un risc per a la seguretat dels/ les vianants i la resta d'usuaris/àries de la via pública, en un temps màxim de 24 hores.
10. Retirada dels vehicles abandonats a la via pública que no representen riscos per a la seguretat, en un temps màxim de 60 dies.
11. Retirada de vehicles que obstaculitzin greument la circulació en un temps màxim de 15 minuts.
12. La resta de serveis de retirada de vehicles no urgents, es realitzaran en un temps màxim de 30 minuts, però sempre supeditat al número de serveis de retirades pendents.
13. Atendre el 100 % de les demandes rebudes per participar al programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat, al llarg del Curs Escolar.



A QUI ENS ADRECEM?

Ens adrecem als veïns i les veïnes de Vilanova i la Geltrú, i a totes les persones que visiten, estudien o treballen a la ciutat.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament, a través del nostre correu policia@vilanova.cat o si voleu presencialment, a les nostres dependències.

ON SOM

Ens trobareu a la Prefectura del carrer del Pare Garí, 72, 24 h/dia 365 dies de l'any.

Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) per recepció de demandes de serveis, denúncies, etc.

Serveis administratius: gestió de multes, grues, troballes, tramitació d'informes, etc.

Horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 8.30 a 13.30 h. i de 16.30 a 19 h. Dissabtes de 8.30 h. a 13.30 h.

Telèfon 93 810 66 66 - Urgències 112
Fax 93 815 78 23
Al nostre web:
<https://www.vilanova.cat/seguretat/>

COM ACCEDIR

Sol·licitar el servei

Per via telefònica, fax o electrònica i pels diferents canals de contacte de la Policia Local.

Presencialment a les dependències de la Policia Local.

Presentant un escrit a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania (Ajuntament, Plaça de la Vila, 8)

Requisits

Per fer qualsevol gestió, cal portar sempre el DNI, NIE, permís de conduir o passaport.

Si la gestió fa referència a un vehicle, cal portar el permís o llicència de conduir, el permís de circulació, l'assegurança ob

INDICADORS DEL SERVEI

1. Percentatge de queixes rebudes per atenció telefònica deficient contrastades en relació amb el total de trucades.
2. Percentatge de recepcions i tramitacions de denunciants atesos en temps màxim de 20 minuts
3. Percentatge de requeriments urgents atesos en temps màxim de 5 minuts.
4. Percentatge d'assistència oferta a les persones que han estat víctimes de delictes al terme municipal, en un temps màxim de 10 dies.
5. Percentatge de persones que han estat víctimes de maltractaments al terme municipal, a les que s'ha fet un seguiment mensual.



6. Percentatge d'assistència a pares o tutors de menors per tinença o consum de drogues a la via pública i derivació al Servei municipal corresponent, en un temps màxim de 10 dies.

7. Percentatge de casos d'accidents de trànsit amb ferits, amb l'arribada de la Policia Local en un temps màxim de 5 minuts.

8. Percentatge de respostes a les demandes ciutadanes rebudes pels diferents canals en un temps màxim de 20 dies.

9. Percentatge de retirades de vehicles amb risc per a la seguretat viària en un temps màxim de 24 hores.

10. Percentatge de retirades de vehicles que no representen risc per a la seguretat pública, en un temps màxim de 60 dies.

11. Percentatge de retirades de vehicles que obstaculitzin greument la circulació en un temps màxim de 15 minuts.

12. Percentatge de retirades de vehicles no urgents, en un temps màxim de 30 minuts.

13. Percentatge de cobertura del programa d'Educació Viària i Civisme adreçat als centres educatius de la ciutat, respecte a les demandes rebudes.

DRETS I DEURES

Drets:

- Ser atesa 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 tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.

- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora 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, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escriure mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Usar la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica