

Presentació de l'alcalde



Aquesta **Carta de Serveis** és una manifestació dels objectius que el Cos de Policia Local d'Argentona persegueix en la feina i el desenvolupament continuat de la seva actuació al servei del ciutadà.

Amb l'elaboració, l'aprovació i la difusió d'aquesta Carta es pretenen dos principals objectius:

- **Facilitar** als ciutadans l'exercici efectiu dels seus drets, informar del catàleg de serveis que es posen a la seva disposició, com poder-los utilitzar i el grau de qualitat dels mateixos.
- Fer el **seguiment** del nivell de compliment dels compromisos adquirits, fomentant la millora contínua del Cos de Policia i l'augment de qualitat dels serveis que es presten.

Els compromisos establerts en aquesta **Carta** es posen a consideració de la ciutadania per tal que siguin avaluats de manera continuada, creant internament els corresponents indicadors (quantitatius i qualitatius) per poder avaluar la gestió que es realitza.

Tot això amb informació periòdica als ciutadans, basada en la transparència, de totes les realitzacions i fites aconseguides o per aconseguir.

Una Carta de Serveis elaborada amb el convenciment que ens ajudarà a millorar el servei que ofereix la Policia creant noves complicitats amb la ciutadania.



Policia Local d'Argentona

Adreça: Ramon Par, 4
08310 Argentona
Telèfon: 93 797 13 13 o 112.
policia.argentona@argentona.cat
Horari: 0 - 24 hores

Carta de Serveis Policia Local d'Argentona



El nostre compromís

La nostra missió és garantir la convivència, l'exercici dels drets i les llibertats, i la seguretat ciutadana, vetllant des de la proximitat pel compliment de les normes.

Com ho fem?

Oferint un ampli ventall de serveis, d'acord amb els **valors que volem que presideixin el nostre treball** com a Policia Local d'Argentona, amb:

- **Honestedat**
- **Transparència**
- **Presència activa**
- **Educació**
- **Eficàcia i professionalitat**
- **Eficiència**
- **Equitat**

Què oferim?

Seguretat ciutadana i proximitat

Seguretat i protecció de persones i béns
Compromís en el manteniment de la seguretat i protecció de les persones. Patrulla preventiva en tot el municipi, evitant situacions que alterin la convivència.

Policia de proximitat
Els agents de proximitat tenen una presència activa als principals nuclis i un contacte permanent amb veïns i comerciants, analitzant i donant resposta als possibles problemes que hi sorgeixen, fent servei de mediació en conflictes.

Auxili i assistència
Intervenció en auxili del ciutadà que ho requereix, oferint orientació i assessorament a les persones que hagin estat víctimes de delictes.

Mobilitat i trànsit

Ordenació, regulació i seguretat del trànsit
Vigilància i regulació del trànsit en la xarxa viària, elaborant atestats i analitzant situacions amb l'objectiu de reduir l'accidentalitat, tot efectuant campanyes de control d'alcoholèmies, velocitat, sorolls; fent complir les normatives de trànsit.

Destinant agents a la regulació del trànsit en hores d'entrada i sortida dels alumnes als centres educatius.

Col·laborant i establint els dispositius necessaris en tots els esdeveniments socials, culturals o esportius que se celebren.

Prevenió, civisme i educació viària
Compromís en el desenvolupament d'activitats docents en educació viària als centres educatius i altres àmbits on siguem requerits (casals, associacions...).

Policia Administrativa

Contribuint en la preservació del medi ambient
Realitzant campanyes periòdiques de control del mediambient, abocaments i contaminació acústica.

Fent complir les normatives
Realitzant actuacions policials encaminades a fer complir la normativa administrativa local, autonòmica o estatal.

Gestió de tràmits administratius
Certificats de vida, autoritzacions per sortir a l'estranger, baixes de vehicles, etc., en un temps màxim de 48 hores sempre que siguin competència exclusiva del Cos de Policia.

Oficina d'informació i atenció al ciutadà
- Recollim les denúncies dels ciutadans durant les 24 hores, sempre que les disponibilitats del servei ho permetin.

- Informem i acompanyem les persones denunciants sobre els seus drets en cas de ser víctimes d'un delictes.

- Informació sobre matèries de competència policial, ajudant en la resolució de qüestions plantejades i tramitacions, i garantint la confidencialitat de les mateixes.

- Adequació de les instal·lacions policials fent-les còmodes, funcionals i de fàcil utilització, eliminant les barreres arquitectòniques en l'interior de les mateixes.

Nota:
En cas d'acumulació o prioritització de tasques, degut a situacions sobrevingudes que impedeixin el compliment dels compromisos establerts, donarem les explicacions corresponents fent un esforç addicional per completar el servei amb la màxima agilitat.

Fer bon ús dels serveis policials ens beneficia a tots

Allò que cal saber
Podeu ajudar-nos a ser més eficaços en la nostra feina, en benefici del servei, sense que això us suposi un esforç especial. Per això cal tenir present:

- Quan acudiu a les nostres dependències per realitzar un tràmit, cal portar sempre el DNI, el passaport o el permís de conduir.

- Si la gestió és referent a un vehicle, cal portar el permís o la llicència de conduir, el permís de circulació, la assegurança obligatòria i la tarja d'inspecció tècnica del vehicle.

- Recordeu que per a determinats tràmits (sol·licitar un tall de carrer o fer una reserva d'estacionament...) ho heu de comunicar, com a mínim, 48 hores abans.

- Si observeu una situació de perill, cal fer-nos-ho saber de manera clara i ràpida, aportant tantes dades com pugueu.

També cal recordar que...

- El nostre telèfon és el **93 797 13 13 o bé el 112**. Per tal de facilitar l'accés a la línia, us demanem que només truqueu per situacions de necessitat relatives al servei de Policia. Aquests telèfons estan disponibles durant les vint-i-quatre hores.

- Per altres qüestions que no siguin de competència policial (informació telefònica municipal, queixes sobre la recepció del senyal de televisió, recollida de mobles...) cal trucar al telèfon de l'Ajuntament: 93 797 49 00.

- Si necessiteu el servei de bombers, cal trucar al telèfon 112.

Drets dels ciutadans davant la policia

Pel que fa als serveis que presta la Policia Local, els argentonins i totes aquelles persones que realitzin activitats a la vila tenen dret a:

- Ser auxiliats quan ho necessitin.

- Veure defensada la seva integritat, béns i interessos d'acord amb les lleis.

- Veure preservat el dret a la intimitat.

- Rebre un bon tracte en totes les situacions on intervingui la Policia, essent escoltats i descartant tota discriminació per cap tipus de circumstància (gènere, procedència, edat...)

- Recórrer aquelles decisions policials amb les quals no estiguin d'acord.

- Fer queixes i suggeriments en relació als serveis prestats per la Policia.

- Conèixer l'estat de la tramitació dels procediments administratius dels quals en siguin part.

- Rebre assessorament respecte la utilització dels serveis policials.

Ajudeu-nos a millorar

Les vostres queixes o suggeriments seran ateses amb cura, ja que ens permeten millorar. Per fer-ho:

- Aneu a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de la Policia Local d'Argentona i ho comuniqueu verbalment o per mitjà del Llibre de queixes i suggeriments.

- Per mitjà de correu electrònic, enviant-lo a l'adreça: policia.argentona@argentona.cat

- Exposant-les a l'Agent de proximitat.

Els vostres suggeriments o queixes tindran resposta en un termini màxim de 8 dies.

Si respectem les ordenances municipals animant els nostres veïns que facin el mateix, amb diàleg i comprensió, aconseguirem una Argentona més tranquil·la i convivencial.

Si respectem els senyals de circulació, les normes de trànsit i les indicacions dels agents, tots hi sortirem guanyant.