



---

## CARTA DE SERVEIS DE LA POLICIA LOCAL

### DESCRIPCIÓ

La Carta de Serveis de la Policia Local de Sallent està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

Aquest document permet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza la Policia Local alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris i usuàries:

- Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- Els ciutadans i ciutadanes coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- Integra la veu de la ciutadania a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.

La Policia Local és un cos de seguretat d'àmbit municipal amb naturalesa civil i amb una estructura jeràrquica que, conjuntament amb la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, conformen la policia de les institucions pròpies de Catalunya, integrant-se dins del sistema d'ordenació de seguretat pública de Catalunya. La Policia Local opera amb els seus propis mitjans personals i recursos materials.

## UNITAT RESPONSABLE

**Regidoria responsable:** Alcaldia / Governació

**Alcalde:** Oriol Ribalta ([ribaltapo@sallent.cat](mailto:ribaltapo@sallent.cat))

**Caporal Cap de la Prefectura:** Iván García

**Adreça:** Comissaria integrada en la Prefectura de la Policia Local de Sallent.  
C/Torres i Amat, 29 (08650 - Sallent)

**Horari:** Atenció personal 24 hores/dia els 365 dies /any

**Horari de registre:** Tràmits administratius de dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h

**Telèfons de contacte:** 93 837 23 00 / Fax 93 692 72 41

**Telèfon emergències:** 112

**Adreça web:** [www.policiasallent.cat](http://www.policiasallent.cat)

**Xarxes socials:** Twitter [@policiasallent](https://twitter.com/policiasallent)

## SERVEIS

La Policia Local de Sallent, dins dels principis rectorals legals, oferim 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 l'eficàcia en l'assignació dels recursos disponibles.

L'objectiu és millorar la seguretat de la Vila, tant objectiva com subjectiva, tot potenciant el treball conjunt de la Policia de Catalunya (Policia Local - Mossos d'Esquadra) i la interacció transversal amb la resta d'operadors de la seguretat pública.

**Missió:** Entre d'altres, la principal missió de la policia local de Sallent és garantir el ple exercici dels drets i llibertats, des de la proximitat i d'acord amb l'ordenament jurídic vigent; vetllar per la seguretat, la promoció de la convivència pacífica i la millora de la qualitat de vida a la nostra Vila.

**Valors:** Els valors propugnats són compromís públic, presència al territori, proximitat a la ciutadania, l'eficiència i la participació.

- Integritat i responsabilitat, amb vocació i orientació de servei públic.
- Respecte a la legalitat i a la diversitat.
- Amb vocació de transparència.

## **COMPROMISOS I FUNCIONS:**

Amb l'objectiu de donar suport a la ciutadania, estem organitzats en diferents serveis: funcions de Policia de Trànsit, de Policia Administrativa, de Policia de Seguretat Ciutadana, de Policia de Proximitat i de Policia Assistencial.

### **Funcions de Policia de Trànsit**

- Actuacions planificades adaptades a la regulació del trànsit per afavorir la mobilitat dins la Vila.
- Coordinació d'actuacions i anàlisi de propostes de millora i d'estratègies diverses per millorar la seguretat i l'ordenació del trànsit.
- Vigilància del trànsit i controls preventius planificats i coordinats de vehicles i conductors per millorar la seguretat viària i reduir el nombre d'accidents de trànsit, especialment en els punts de més concentració d'accidents.
- Compliment de les accions que pertoquen a la Policia Local establertes en el Pla Local de Seguretat Viària aprovat l'any 2015.

### **Funcions de Policia Administrativa**

- Actuacions policials en aplicació de les diferents normatives administratives municipals, autonòmiques o estatals per evitar o corregir activitats que puguin comportar molèsties, perills o perjudicis a la ciutadania o a l'entorn.
- Planificació i realització de campanyes de sensibilització i control relacionades amb diferents aspectes de la tasca de policia administrativa.
- Part d'aquesta activitat es fa en coordinació amb els serveis municipals adients, o altres administracions o serveis policials.

### **Funcions de Policia de Seguretat Ciutadana**

- La coordinació amb el cos de Mossos d'Esquadra ens permet treballar per garantir el lliure exercici dels drets i llibertats de la ciutadania que l'ordre jurídic reconeix i empara, mitjançant la prevenció i persecució de les infraccions.
- Recollir les denúncies de la ciutadania.
- Vetllem per la protecció de les persones i llurs béns.

- Col·laborem i coordinem actuacions amb d'altres cossos policials i amb l'autoritat judicial.
- Col·laborem i coordinem actuacions amb d'altres cossos policials i amb l'autoritat judicial.

### **Funcions de Policia de Proximitat**

Actuacions de la policia que tenen com a finalitat la informació, l'assessorament, la formació i l'auxili directe a la ciutadania i la seva protecció, especialment en aquells col·lectius més vulnerables (persones grans, infants...).

L'objectiu és protegir millor els seus drets, la resolució efectiva dels conflictes que es puguin donar entre particulars i l'accés a la informació per tal d'ajudar i orientar els sallentins i sallentines a resoldre millor les seves problemàtiques amb la participació i el suport dels organismes o institucions corresponents, propis o externs.

### **Funcions de Policia Assistencial**

- Atendre qualsevol menor en situació de desemparament o risc, garantint la seva seguretat i protecció.
- Fer actuacions de seguiment de les persones grans i altres col·lectius, activant els protocols, administracions i institucions que siguin necessàries en cada cas.
- Atendre de forma immediata i preferent aquelles persones que hagin estat víctimes de delictes violents i oferir-los protecció i orientació adequada i específica a la situació viscuda.
- Facilitar informació de les accions preventives que poden realitzar en moments d'especial risc per al seu negoci i rebre les seves inquietuds i demandes.
- Actuar en tasques de suport de la Protecció Civil.
- Intervenció, a petició de les parts implicades, en actes de mediació per resoldre conflictes entre particulars.
- Assessorament i informació a totes les parts per arribar a una solució amistosa del conflicte.

## COM HO FEM POSSIBLE

Les principals línies de treball de la Policia Local de Sallent són:

- Eficàcia, per actuar sobre l'origen mateix dels problemes, tot anticipant-s'hi.
- Prevenció, per intentar evitar aquelles situacions i problemes que pertorbin la vida de la ciutadania.
- Promoció de la convivència amb la transformació dels problemes, quan cal actuar directament sobre situacions de conflicte, en defensa dels drets de la ciutadania i convivència cívica.

## TRÀMITS RELACIONATS

[Sol·licitud o instància](#)

[Informació del Catàleg de tràmits AOC](#)

## NORMATIVA ESPECÍFICA

### Estatal

- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal.
- Llei orgànica 1/2015, de 30 de març. Codi Penal.
- Llei 42/2015, de 5 d'octubre, de reforma de la Llei 1/2000, de 7 de gener, de Enjudiciament Civil.
- Codi Civil.
- Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi Europeu d'ètica policial.
- Desenvolupament de l'article 30 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- 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.

## **Autonòmica**

- Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals.
- Llei 5/2000, de 5 de juny, de modificació de l'article 29 de la Llei 16/1991, de les policies locals.
- Llei 4/2003, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya. Decret 134/1999, de 18 de maig, de regulació de la videovigilància per part de la policia de la Generalitat i de les policies locals de Catalunya.
- Decret 151/1998, de 23 de juny, de regulació de les juntes locals de seguretat.
- Ordre INT/242/2012, de 3 d'agost, per la qual s'estableix el procediment d'autorització dels acords de col·laboració entre municipis per a la prestació dels serveis de policia local.
- Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat pel Consell de Govern de la Generalitat de Catalunya, en data 24 febrer 2015.
- Llei 11/2009 de regulació d'espectacles i activitats recreatives.
- Llei 16/2002 contra la contaminació acústica.
- Decret 176/2009 de protecció contra la contaminació acústica.
- RDL 6/2015 de 30 d'octubre, text refós de Llei de Seguretat Viària.

## **Normativa municipal**

[Ordenances vigents](#)

## **DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES**

### **Teniu dret a:**

1. Rebre un tracte adient, amb deferència i rigor.
2. Ser objecte d'una atenció directa i personalitzada.
3. Triar el canal presencial, telefònic o electrònic a través del qual relacionar-se amb l'Ajuntament (tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics).
4. Exigir responsabilitats a l'Administració i al seu personal quan així correspongui legalment.
5. Presentar suggeriments, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels serveis.
6. A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seva seguretat i confidencialitat.

7. Rebre una ràpida i adequada resposta quan la persona es trobi en situació de risc o de conflicte.
8. A rebre informació i orientació sobre les característiques i requisits de la prestació dels serveis i conèixer l'estat de tramitació dels procediments que l'afecten.
9. Conèixer la identitat del personal que presta el servei, mitjançant el número d'identificació policial de l'agent.
10. Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

#### **Heu de complir amb el deure de:**

1. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
2. Tenir una actitud de respecte i consideració vers la resta de persones usuàries del servei.
3. Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
4. Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
5. Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
6. Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.

#### **COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ**

1. Tramitar les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini ajustat als recursos disponibles, intentant no sigui superior a vint dies hàbils.

Una vegada rebuda la queixa o el suggeriment, s'informarà la persona interessada de les actuacions dutes a terme en el termini de vint dies hàbils.

En el transcurs d'aquest termini es pot suspendre en el cas que s'hagi de requerir la persona interessada perquè, en un termini de deu dies hàbils, formuli els aclariments necessaris per tramitar correctament la seva queixa o suggeriment.

Les queixes formulades d'acord amb el que preveu aquesta Carta de Servis no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni el fet d'haver-les presentades interromprà els terminis establerts en la normativa legal vigent. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les accions o drets restants que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que es considerin interessades en el procediment.

2. Atendre amb el màxim de consideració, cordialitat i confidencialitat.
3. Facilitar informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.

### **AJUDEU-NOS A SER MÉS EFICAÇOS I EFICACES**

Quan vingueu a les nostres dependències, si heu de fer alguna gestió, recordeu portar sempre el DNI, el permís de conduir, el passaport o permís de residència. Recordeu que qualsevol sol·licitud ha d'indicar el motiu que la provoca.

Quan truqueu per una urgència, mireu de ser tan breus, concisos i clars com sigui possible. Com més dades pugueu aportar, més ràpida serà la gestió policial i es podrà donar pas a altres trucades d'altres ciutadans i ciutadanes.

### **US CONVÉ SABER QUE...**

Tots els compromisos descrits en aquesta Carta de Serveis es desenvoluparan d'acord amb les disponibilitats del servei en cada moment i sempre que no es doni una situació excepcional que pugui justificar que la major part dels recursos de la Policia Local de Sallent estiguin en altres serveis de més prioritat.



## MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de [Queixes, suggeriments i propostes](#)
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 h (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

## APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

*Data d'actualització de la carta de serveis: anual.*

*Última actualització: desembre 2023*