

Descripció del contingut:

Informe de seguiment del grau de compliment dels compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de la Policia Local de l'any 2023

INFORME

El dia 2 d'agost de 2019 va entrar en vigor la Carta de Serveis de la Policia Local d'Esparreguera que recull els següents compromisos de qualitat:

1. Arribar en menys de 10 minuts, des que es comuniqui, al 80% dels accidents.
2. Realitzar un mínim de 20 sessions anuals de conscienciació en matèria de civisme, convivència i mobilitat a les escoles de la vila.
3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la competència del personal.
4. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del servei.
5. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei de la Policia Local.
6. Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades al correu policia@esparreguera.cat en un termini de 2 dies hàbils.

La Carta de Serveis de la Policia Local d'Esparreguera recull en l'apartat AVALUACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT que, anualment, la Policia Local publicarà en el Portal de Transparència un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

El mes de setembre de 2018, el Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local de la Diputació de Barcelona en document adreçat a l'equip de Govern remet informe en el qual:

1. Recomana elaborar una breu infografia que informi sobre els resultats i un informe breu i visual, que presenti quins són els valors reals assolits en relació amb els valors esperats i quins han estat els incompliments i les mesures correctores que s'adoptaran.
2. Diu que el document d'avaluació hauria d'estar publicat en el mateix apartat on estigui publicada la carta de serveis dins la Seu electrònica i es recomana que tant el contingut de la Carta com els informes de seguiment s'incorporin directament al Portal o espai virtual de transparència.

Policia Local

El 31 de març de 2022 la Junta de Seguretat Local va aprovar el Pla de Seguretat Local 2022-2026 d'Esparreguera, en el qual, per a l'assoliment de l'objectiu 1.3 de millorar l'avaluació de l'acció policial estableix les següents mesures:

1. Efectuar amb caràcter anual una enquesta ciutadana externa en matèria de seguretat pública, que fins el moment no s'ha fet.
2. Implantar un sistema d'avaluació de satisfacció del servei de la policia local mitjançant terminals Smiley, que fins el moment no s'ha fet
3. Publicar anualment el grau de compliment de la Carta de serveis de la Policia Local.

En relació als punts anteriors s'informa sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits en la Carta de Serveis de la Policia Local en quadre annex al present informe. S'annexa també resultats de l'enquesta pròpia efectuada a través de la plataforma participativa DECIDIM.

Tomás Penalva Moreno
Sergent en Cap de la Policia Local

Grau de compliment dels compromisos adquirits en la Carta de Serveis de la Policia Local:

1. Arribar en menys de 10 minuts, des que es comuniqui, al 80% dels accidents.

Nombre total d'accidents	Accidents amb arribada ≤10 m	Accidents amb arribada >10 m	Valor esperat	Valor real
139	123	16	80%	90,8%

Font de les dades: SIDAT (Sistema Integral de recollida de Dades d'Accidents de Trànsit del Servei Català de Trànsit).

2. Realitzar un mínim de 20 sessions anuals de conscienciació en matèria de civisme, convivència i mobilitat a les escoles de la vila.

Nombre de sessions	Valor esperat	Valor real
0	20	0
Causes, en cas d'incompliment, i mesures correctores proposades: La reducció dels recursos humans disponibles no ha permès fer aquestes activitats. Es reavaluarà la capacitat de reprendre l'activitat en funció de la disponibilitat.		

3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la competència del personal.

Valor esperat	Valor real
7	-
Causes, en cas d'incompliment, i mesures correctores proposades: El PLS preveu la mesura d'implementar terminals Smiley i fer una enquesta externa per garantir la objectivitat, no s'ha fet fins data actual. S'insistirà en el compliment.	

4. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del servei.

Valor esperat	Valor real
7	-
Causes, en cas d'incompliment, i mesures correctores proposades: El PLS preveu la mesura d'implementar terminals Smiley i fer una enquesta externa per garantir la objectivitat, no s'ha fet fins data actual. S'insistirà en el compliment.	

5. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei de la Policia Local.

Nombre total de queixes	Valor esperat (Respostes ≤10 dies)	Valor real (Respostes <10 dies)
7	100%	100%

Font de les dades: Programari de gestió d'expedient de l'Ajuntament d'Esparreguera (ANNEXA). S'han comptabilitzat els expedients gestionats des del servei de la Policia Local.

6. Respondre les consultes i demandes d'informació adreçades al correu policia@esparreguera.cat en un termini de 2 dies hàbils.

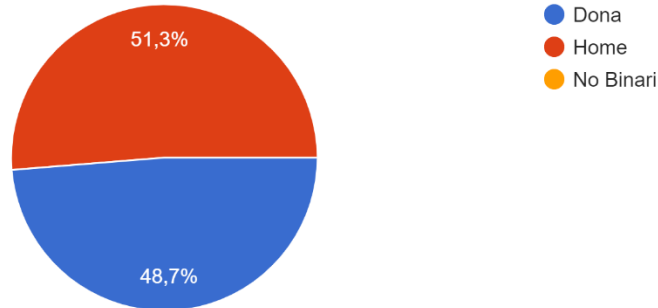
Nombre de consultes	Valor esperat (Respostes en ≤ 2 dies hàbils)	Valor real (Respostes en ≤ 2 dies hàbils)
785	100%	100%

Font de les dades: Programari de gestió de la bústia de correu policia@esparreguera.cat

Policia Local

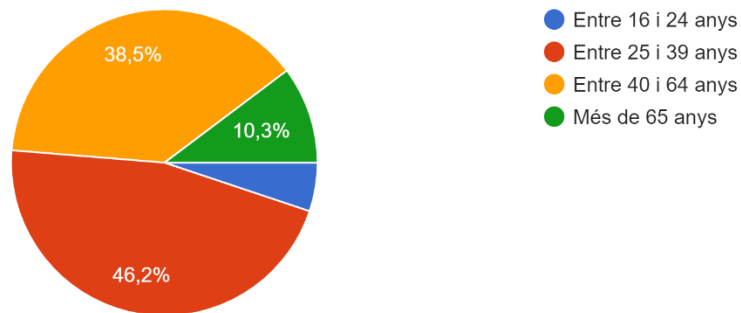
1. QUIN ÉS EL VOSTRE GÈNERE ?

39 respuestas



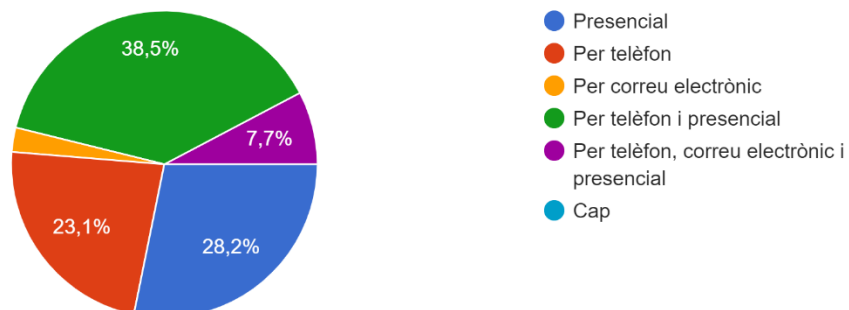
2. QUINA ÉS LA VOSTRA FRANJA D'EDAT?

39 respuestas



3. EN QUINES D'AQUESTES TRES MODALITATS HEU ESTAT ATÈS/A PER LA POLICIA LOCAL?

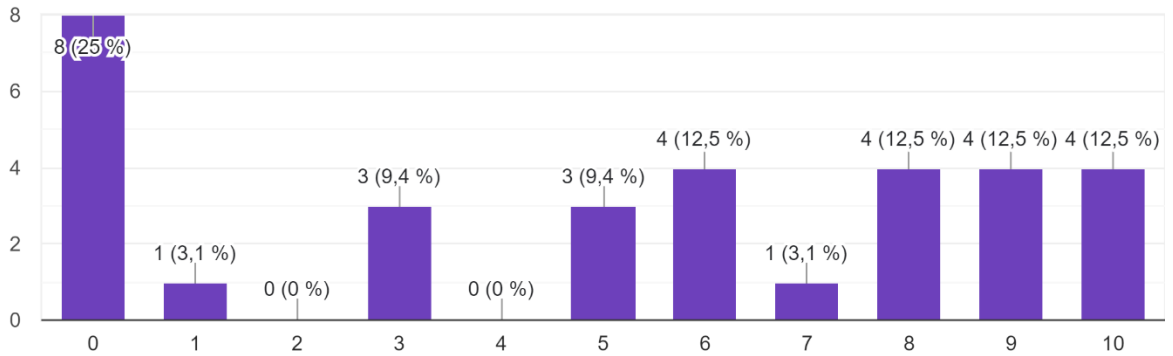
39 respuestas



Polícia Local

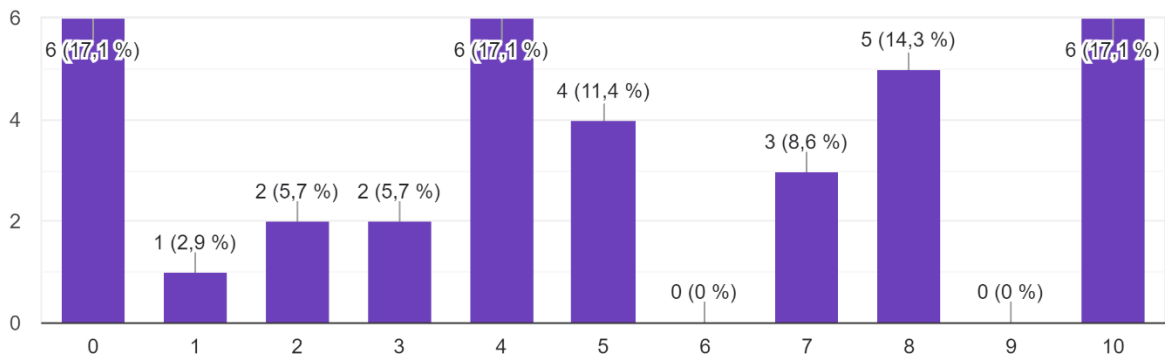
4. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE L'ATENCIÓ PRESENCIAL REBUDA A LES DEPENDÈNCIES MUNICIPALS PER PART DEL SERVEI DE LA POLICIA LOCAL?

32 respuestas



5. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE L'ATENCIÓ TELEFÒNICA REBUDA PER PART DEL SERVEI DE LA POLICIA LOCAL ?

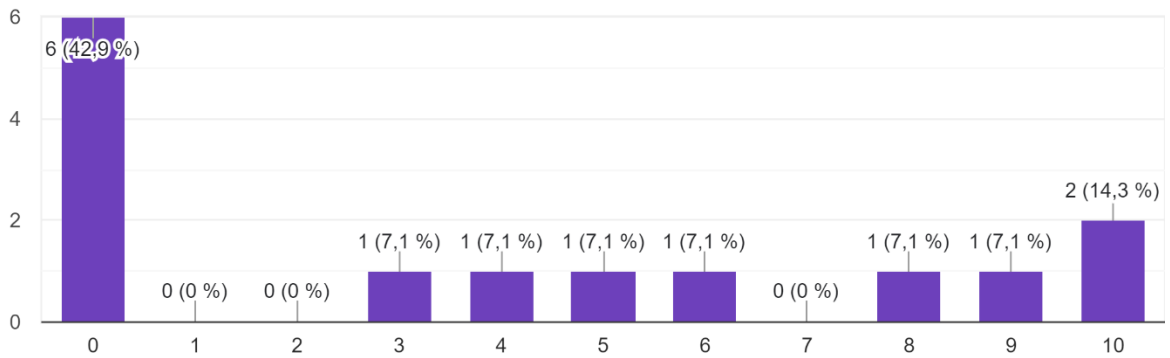
35 respuestas



Polícia Local

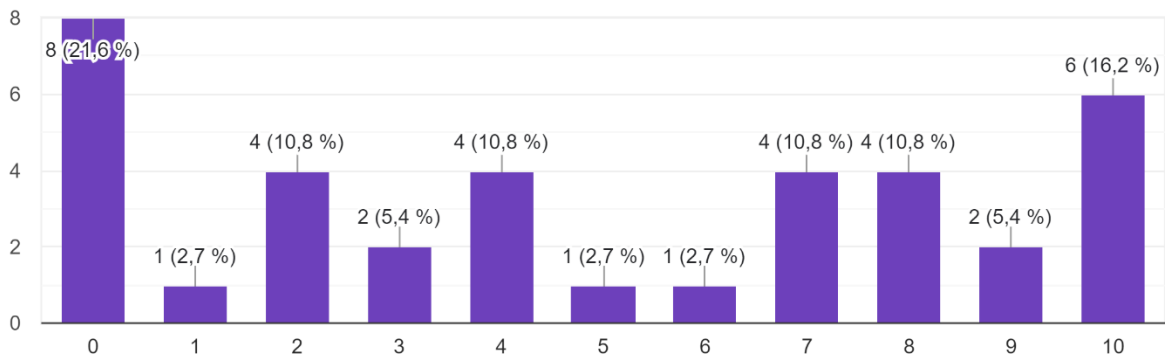
6. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE L'ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC PER PART DEL SERVEI DE LA POLICIA LOCAL?

14 respuestas



7. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL DEL PERSONAL QUE L'HA ATÈS/A?

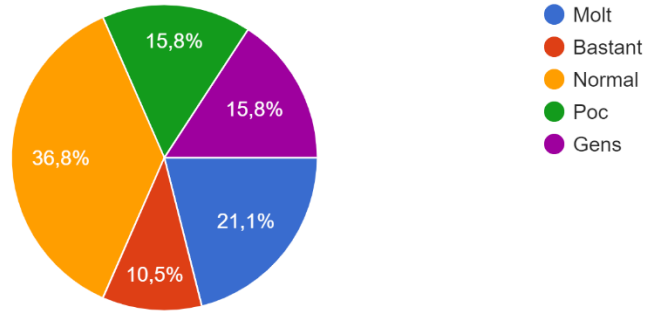
37 respuestas



Policia Local

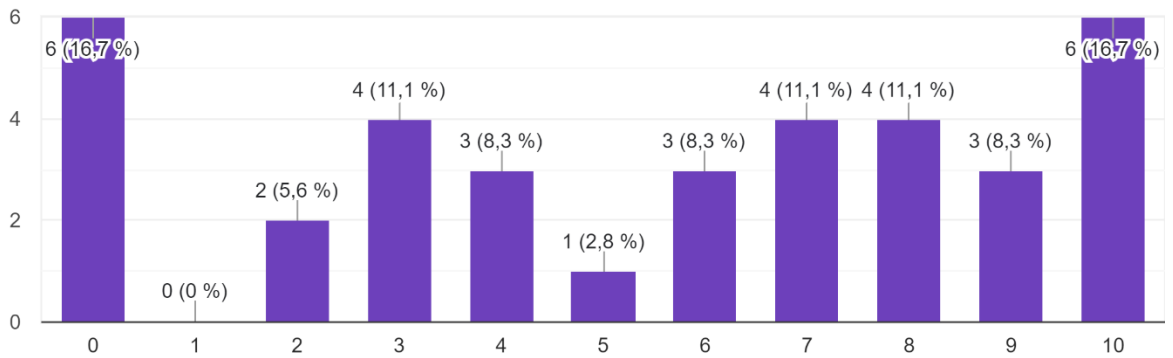
8. EL TRACTE REBUT PER PART DEL PERSONAL HA ESTAT CORRECTE I AGRADABLE?

38 respuestas



9. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE LA QUALITAT DE LA INFORMACIÓ REBUDA? ES ENTENEDORA, ÚTIL...)?

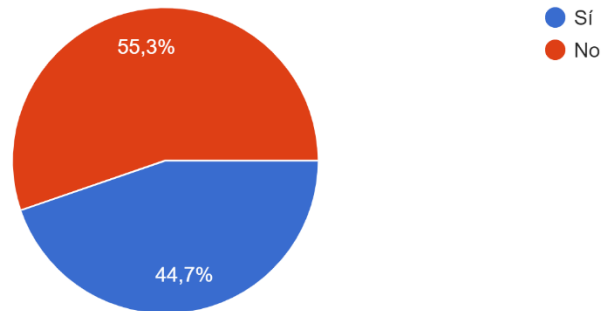
36 respuestas



Policia Local

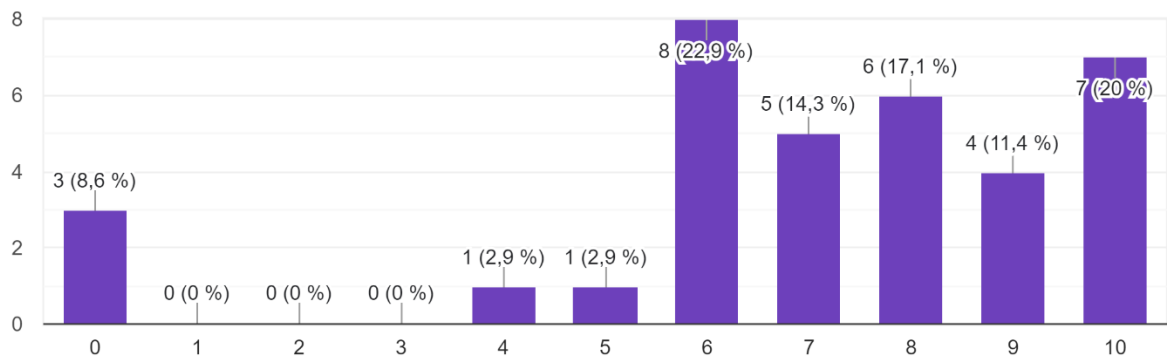
10. ESTEU SATISFET /A AMB L'ATENCIÓ REBUDA?

38 respuestas



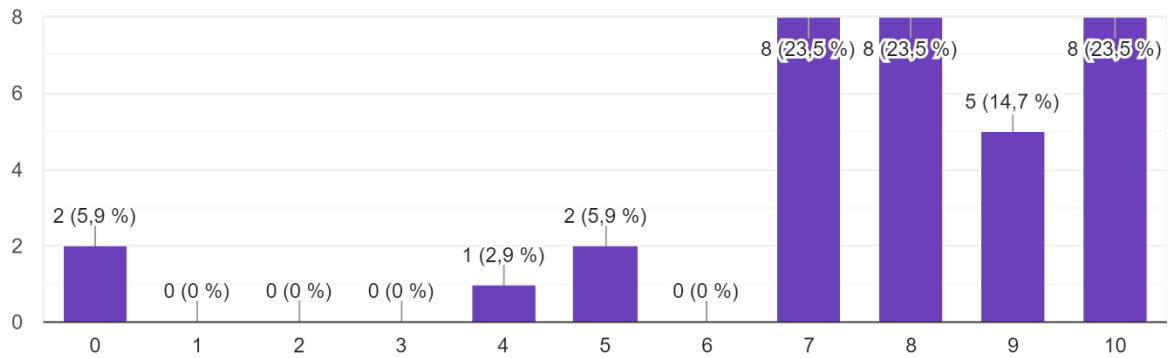
11. L'EMPLAÇAMENT I L'ACCÉS A LES DEPENDÈNCIES DELA POLICIA LOCAL SÓN ADEQUATS ?

35 respuestas



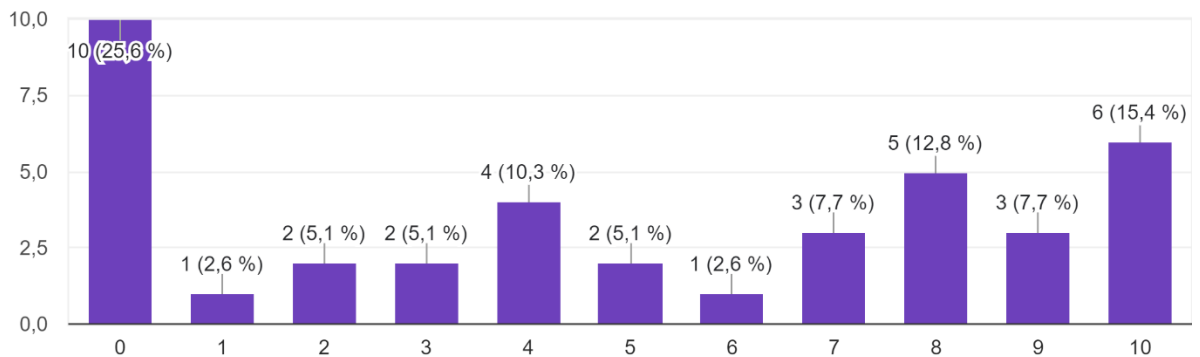
12. L'ESPAI DE LES DEPENDÈNCIES DE LA POLICIA LOCAL ESTÀ NET, ÉS CONFORTABLE I FUNCIONAL?

34 respuestas



13. QUINA ÉS LA VALORACIÓ SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI QUE HEU REBUT ?

39 respuestas



Policia Local

14. QUINS CONSIDEREU QUE SÓN ELS 3 ASPECTES MÉS IMPORTANTS EN RELACIÓ AMB EL SERVEI QUE PRESTA LA POLICIA LOCAL?

39 respuestas

