

## CARTA DE SERVEIS – GUÀRDIES MUNICIPALS DE PUIG-REIG

<b>Nom del servei</b>	GUÀRDIES MUNICIPALS DE PUIG-REIG
<b>Marc estratègic del Servei</b>	
<b>Breu descripció del Servei</b>	<p>La Guàrdia Municipal de Puig-reig es basa en presència i proximitat en el territori i amb el ciutadà, com també la vocació de servei públic.</p> <p>Així com protegeix el lliure exercici dels drets i les llibertats, preserva la convivència pacífica, i millora la qualitat de vida de la ciutadania, i en especial dels veïns i veïnes de Puig-reig.</p> <p>La seguretat i prevenció en els espais públics, esdeveniments i festes al municipi i a les seves colònies. Per a fer-ho possible s'adequa a la realitat de cada moment i s'ajusta a la demanda social, a l'eficiència en l'assignació de recursos disponibles i a l'ordenament jurídic.</p>
<b>Web del servei</b>	<a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a>
<b>Legislació aplicable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les AAPP.</li> <li>-Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.</li> <li>-Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Règim Local</li> <li>-Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.</li> <li>-Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.</li> <li>- Llei 16/1991 de 10 de juliol, de les policies locals</li> <li>- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat</li> <li>- Ordenances municipals de civisme i convivència de Puig-reig</li> </ul>
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Custodiar i vigilar béns, serveis, instal·lacions i dependències municipals.</li> <li>2. Ordenar i regular el trànsit dins el nucli urbà, d'acord amb les normes de circulació.</li> <li>3. Participar en les tasques d'auxili al ciutadà i de protecció civil, d'acord amb el què disposen les lleis.</li> <li>4. Vetllar pel compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals.</li> </ol>
<b>Equip tècnic</b>	<p>1 Cap 4 Guàrdies Municipals</p>
<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	<p><b>Presencial:</b> Guàrdia Municipal Carrer Pau Casals, 1 08692 Puig-reig</p> <p><b>Telefònic:</b></p>

	<p>. Mòbil: 654 55 03 81  . Telèfon: 93 838 05 25  . Virtual: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a>  . Correu electrònic: <a href="mailto:pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat">pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat</a></p>
<b>Persones destinatàries</b>	Ciutadania en general
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	<p>Presencial: A la dependència municipal  Mòbil: 654 55 03 81  Telefònic: 93 838 05 25  Correu electrònic: <a href="mailto:pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat">pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat</a></p>
<b>Cost per a l'usuari/a</b>	<p>Els serveis dels Guàrdies Municipals són gratuïts per a la ciutadania.</p> <p>Cal tenir present però que l'inici d'alguns tràmits davant l'Ajuntament comporta una taxa d'acord amb les ordenances fiscals.</p>
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	<p><b>Presencial:</b>  Guàrdia Municipal  Carrer Pau Casals, 1  08692 Puig-reig</p> <p><b>Telefònic:</b>  . Mòbil: 654 55 03 81  . Telèfon: 93 838 05 25  . Virtual: <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a>  . Correu electrònic: <a href="mailto:pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat">pgrg.vigilantslocals@puig-reig.cat</a></p>
<b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<p><b>Presencial:</b>  Davant l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania  Carrer Pau Casals, 1  08692 Puig-reig  Horari: de dilluns a divendres de 08:00 a 14:00h</p> <p><b>Virtual:</b> <a href="http://www.puig-reig.cat">www.puig-reig.cat</a></p>
<b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b>	3 mesos
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	<p>Teniu <b>dret</b> a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.</li> <li>- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li> <li>- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li> <li>- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.</li> <li>- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.</li> <li>- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</li> <li>- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</li> <li>- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li> <li>- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li> </ul> <p>Heu de complir amb el <b>deure</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li> <li>- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries.</li> <li>- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li> <li>- Respectar l'ordre d'atenció.</li> <li>- 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.</li> <li>- Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa</li> </ul>
--	---

<p><b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</b></p> <p><b>GUARDIA MUNICIPAL</b></p>	<p>Ens comprometem a que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda del servei amb un mínim de 6 sobre 10.</li> <li>2. Les persones usuàries valorin l'atenció presencial del servei amb un mínim de 6 sobre 10.</li> <li>3. Compromís de disposar de 4 vigilants operatius en torns rotatius abans del segon semestre de 2024.</li> <li>4. Implementar mesures tecnològiques durant l'any 2024 que millorin la tramitació i el temps de resposta a les incidències comunicades per la ciutadania.</li> </ol> <p><b>Mesures d'esmena en cas d'incompliments:</b></p> <p>S'analitzaran les causes de no haver assolit el compromís fixat i es proposarà les millores concretes pertinents. Contacte amb la persona en cas que ho autoritzi.</p>
---	--