



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

# SEGURETAT CIUTADANA I PREVENCIÓ

## Polícia Local

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de servir i protegir a la ciutadania del municipi, minimitzant els riscos i l'existència de problemes de seguretat així com d'assistir a la comunitat en la millora del seu benestar.

### Línies de servei

- o Seguretat
- o Prevenció
- o Educació viària
- o Atenció especialitzada a les víctimes
- o Relacions amb la comunitat

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Prefectura de la Policia Local  
Carrer de la Indústria, 4
- o **Telefònic:** 937926969
- o **Correu electrònic:** policia@ajllavaneres.cat
- o **Correu postal:** Prefectura de la Policia Local  
Carrer de la Indústria, 4, 08392

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o A rebre un tracte amb respecte i deferència i ser objecte d'una atenció directa i personalitzada.
- o A rebre una ràpida i adequada resposta quan la persona es trobi en situació de risc o de conflicte.
- o Presentar queixes o suggeriments sobre el funcionament dels serveis.
- o Conèixer la identitat del personal que presta el servei, mitjançant el número d'identificació policial de l'agent.
- o Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional de la Policia Local.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Centrals; **Unitat:** Governació; **Equip tècnic:** Lluís Silva.

### Compromís de qualitat

- o Servei operatiu ininterromput tot l'any.
- o Temps màxim d'actuacions urgents: 5 minuts.
- o Temps màxim d'actuacions no urgents: 15 minuts.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Servei Centrals de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Prevenció d'incendis

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de les funcions de prevenció d'incendis i de suport a l'operatiu d'extinció de focs al terme municipal.

### Línies de servei

- o Prevenció d'incendis (campanyes de sensibilització...)
- o Donar suport a d'altres cossos en la coordinació dels protocols en cas d'incendi

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [mambient@ajllavaneres.cat](mailto:mambient@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consultar-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuit.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Conèixer l'estat dels diferents plans i infraestructures de prevenció d'incendis forestals a Llavaneres.
- o Rebre informació tècnica relativa al Pla de Prevenció d'Incendis Forestals.
- o Obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin realitzar.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

#### Deures:

- o Els usuaris del medi natural han de ser respectuosos amb la natura i complir amb la normativa vigent.
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res de Prevenció.
- o Propietaris de cases aïllades en el medi natural, disposar dels sistemes de protecció establerts per normativa.
- o Propietaris de parcel·les d'urbanització, tenir les franges de protecció en condicions o satisfer les quotes que es girin des de l'Ajuntament per mantenir-les.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Centrals; **Unitat:** Medi Ambient, i Governació; **Equip tècnic:** Héctor Andino.

### Compromís de qualitat

- o Mantenir en bon estat la xarxa viària bàsica de camins
- o Sessions informatives mínimes: **1 a l'any**.
- o Respondre el **95%** de les consultes, suggeriments o queixes abans de **15 dies**.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Servei Centrals de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Protecció civil

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de planificar i executar les accions necessàries per respondre a emergències i riscos greus per a la ciutadania.

### Línies de servei

- o Elaboració de plans d'autoprotecció i d'altres tipus de plans de protecció
- o Activar i desactivar la realització d'accions davant possibles emergències o riscos
- o Informar a la ciutadania davant possibles situacions d'emergència
- o Formació i voluntariat

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Prefectura de la Policia Local  
Carrer de la Indústria, 4
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** policia@ajllavaneres.cat
- o **Digital:** consultar-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Prefectura de la Policia Local  
Carrer de la Indústria, 4, 08392

### Destinataris

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuït

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o A rebre consells en situacions de risc i a participar activament en els plans d'autoprotecció.
- o Conèixer l'estat de la documentació en relació a la tramitació, revisió i actualització de qualsevol document de Protecció Civil obligatori en el nostre Municipi.
- o Contestar les consultes en matèria de Protecció Civil, sobre activitats per la necessitat de que l'activitat necessiti o no un Pla d'Autoprotecció.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

#### Deures:

- o Facilitar dades veraces.
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res de Protecció Civil.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Centrals; **Unitat:** Governació; **Equip tècnic:** Lluís Silva.

### Compromís de qualitat

- o Elaborar, revisar i actualitzar, els plans d'autoprotecció, obligatoris per normativa.
- o Respondre el 100% de les consultes.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Servei Centrals de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.