

Disposicions organitzatives – Decrets de la Comissió de Govern

Carta de Serveis de la Guàrdia Urbana de Barcelona aprovada per la Comissió de Govern del dia 14 de febrer de 2019.

ÍNDEX

MISSIÓ

DADES DE CONTACTE

COMPROMISOS DE QUALITAT

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

SERVEIS

Polícia de Seguretat

Polícia Administrativa

Polícia de Circulació

Polícia de Proximitat

Atenció a la ciutadania (Guàrdia Urbana)

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

La Carta de Serveis de la **Guàrdia Urbana** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Guàrdia Urbana** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Exercir l'autoritat que li confereix l'ordenament jurídic i el propi alcalde per a prestar un servei públic que garanteixi la pacífica convivència, la seguretat dels ciutadans i el lliure exercici dels seus drets i llibertats i la seva qualitat de vida.

DADES DE CONTACTE

Adreça	C/ Guàrdia Urbana, 3-5, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092
Correu electrònic / Web	www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	L'atenció es realitza a les Unitats Territorials i a la UIPA (Zona Franca)
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Atenció personal a la via pública.
- ✓ Atenció personal a les dependències.
- ✓ Resposta als requeriments dels serveis d'emergència.
- ✓ Vehicles abandonats a la via pública.
- ✓ Atenció de queixes i suggeriments per escrit.
- ✓ Atenció telefònica.

Indicadors i Objectius Generals:

- ✓ Nombre d'Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana.
- ✓ Nombre d'Incidents relacionats amb comportaments regulats per ordenances municipals de Barcelona.
- ✓ Nombre d'accidents amb víctimes.
- ✓ Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit
- ✓ Nombre d'incidents de naturalesa assistencial
- ✓ Nombre de contactes amb la comunitat.
- ✓ Nombre de sessions divulgatives.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Queixes, reclamacions i suggeriments	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentació de la petició 2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució 3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resposta en el cas de que s'hagi demanat. ✓ Telemàtic: Als apartats de Guàrdia Urbana de labústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona ✓ Presencial: A les oficines OAChttp://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac ✓ Telefònic:010/Telèfon del civisme 900226226
Temps de resposta	15 dies naturals (30 dies en el mes d'agost)

SERVEIS

Els Serveis de la Guàrdia Urbana actuals se centren en: garantir la seguretat en el territori de la ciutat de Barcelona conjuntament amb els altres cossos competents; vetllar per l'acompliment de les ordenances municipals; ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre a les víctimes en accidents de trànsit, restaurar la normalitat en la circulació després de qualsevol incident, i la investigació dels accidents; garantir la presència als barris i reforçar la prevenció tot enfortint les relacions amb la comunitat, el teixit associatiu i les escoles; informació, orientació i gestió administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública.

Veure:http://ajuntament.barcelona.cat/guardiaurbana/ca/quefem_serveis.html

- ✓ **Polícia de Seguretat**
- ✓ **Polícia Administrativa**
- ✓ **Polícia de Circulació**
- ✓ **Polícia de Proximitat**
- ✓ **Atenció a la ciutadania**

POLICIA DE SEGURETAT

Descripció	Garantir la seguretat en el territori de la ciutat de Barcelona conjuntament amb els altres cossos competents.
Utilitat	Coadjuvar en la seguretat del ciutadà.
Garantia	✓ <u>DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</u>
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)</u> ✓ <u>LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals</u> ✓ <u>LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona</u> ✓ <u>LLEI 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya</u>
Drets i deures dels usuaris	<p>Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicat ✓ Víctima ✓ Denunciat / investigat / Detingut ✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera assistència: <ol style="list-style-type: none"> a. Auxili i atenció a la víctima b. Protecció de persones i bens 2. Recepció/formulació de la denúncia 3. Informació dels drets. 4. Informació dels tràmits posteriors
Ofereix	Atenció. Intervenció. Seguretat a la ciutat
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi

- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí**
- ✓ **Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME**

Canals de Petició

- ✓ Presencial: Oficina conjunta de recepció de denúncies GUB-PGCME, Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
- ✓ Presencial: Reunions amb comerciants i reunions amb entitats
- ✓ Presencial: Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte
- ✓ Telefònic: Al número 092 i 112
- ✓ Telemàtic: A la web de la Guàrdia Urbana

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana
- ✓ Telefònic: Al número 092 i 112, i al telèfon del sol·licitant

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Servei a la via pública
- ✓ Presencial: Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana

Objectius de gestió del servei

- ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

POLICIA ADMINISTRATIVA

Descripció

Vetllar per l'acompliment de les ordenances municipals.

Utilitat

Garanteix al ciutadà el compliment de les ordenances que regulen les competències municipals.

Garantia

- ✓ DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- ✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals
- ✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona
- ✓ Ordenances municipals

Normativa reguladora del Servei

- ✓ LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)
- ✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona</u>
Drets i deures dels usuaris	<p>Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicat/da ✓ Víctima ✓ Denunciat ✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera assistència, atenció al perjudicat 2. Recepció/formulació de la denúncia 3. Informació dels drets 4. Informació dels tràmits posteriors
Ofereix	Atenció. Intervenció. Garantia d'acompliment de les ordenances
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants- Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana i a les OACs mitjançant registre ✓ <u>Presencial</u>: Reunions amb comerciants i reunions amb entitats ✓ <u>Presencial</u>: Audiència pública i sessió del plenari del consell

	de districte
	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112
	✓ <u>Telemàtic</u> : A la web de la Guàrdia Urbana
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112, i al telèfon del sol·licitant
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública i als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
Objectius de gestió del servei	✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 25 minuts de mitjana.

POLICIA DE CIRCULACIÓ

Descripció	Ordenació i regulació del trànsit, coadjuvar en la seguretat de la circulació i la prevenció de l'accidentalitat, atendre a les víctimes en accidents de trànsit, restaurar la normalitat en la circulació després de qualsevol incident, i la investigació dels accidents.
Utilitat	Millora la seguretat en la circulació de vehicles i vianants i la prevenció dels accidents.
Garantia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</u> ✓ <u>LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals</u> ✓ <u>LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona</u> ✓ <u>Ordenances municipals</u>
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Ley 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad</u> ✓ <u>Ley 16/1991, de 10 de julio, de las Policías Locales</u> ✓ <u>Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta Municipal de Barcelona.</u> ✓ <u>Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015).</u> ✓ <u>Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (consolidado a 01 10 2015)</u> ✓ <u>Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y</u>

	<p>Seguridad Vial. (BOE núm. 95, de 21 de abril)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre</u>, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. (BOE nº 22, de 26 de enero de 1999; corrección de errores en BOE nº 38, de 13 de febrero de 1999) ✓ <u>Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo</u>, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (consolidado a 31 12 2015) ✓ <u>Ordenança de circulació de vianants i de vehicles (OCVV)</u>
Drets i deures dels usuaris	<p>Els que estableixen les lleis i els reglaments de l'ordenament jurídic en qualitat de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perjudicat/da ✓ Víctima ✓ Denunciat / detingut ✓ Testimoni
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primera assistència, atenció al perjudicat 2. Recepció/formulació de la denúncia 3. Informació dels drets. 4. Informació dels tràmits posteriors.
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012. (Pla local de seguretat viària 2013-2018) ✓ Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018). ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

MODALITAT 1: PREVENCIÓ DE LA SEGURETAT VIÀRIA

	<p>Participar, amb altres serveis municipals, en la reducció de l'accidentalitat vinculada al trànsit, atenció a les víctimes, restaurar la normalitat després de qualsevol incident, i la prevenció i la investigació dels accidents de trànsit.</p>
Ofereix	Atenció. Intervenció. Seguretat en el trànsit
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat (UIPA)
Canals de Petició	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112
Canals de Gestió	✓ <u>Telefònic</u> : al número 092 i 112

Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012. (Pla local de seguretat viària 2013-2018) ✓ Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012. (Pla local de seguretat viària 2013-2018)

MODALITAT 2: ORDENACIÓ I REGULACIÓ DEL TRÀNSIT

Descripció	Participar, amb altres serveis municipals, en la millora de la fluïdesa circulatoria.
Ofereix	<p>Intervenció. Fluïdesa del trànsit.</p> <p>Document. Permís d'autorització de transports especials per les vies de la ciutat.</p>
Cost i forma de Pagament	<p>Taxes per prestacions de la Guàrdia urbana i circulacions especials. Ordenança fiscal núm. 3.8</p> <p>http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/sites/default/files/ORDENAN%C3%87A%203.8.pdf</p> <p>Demanda de permís de transport especial; La taxa s'ha de liquidar per mitjà de l'òrgan gestor, i s'ha de satisfer en els terminis reglamentaris. Tanmateix, en sol·licitar-se la prestació del servei es pot exigir el dipòsit previ d'una quantitat estimada per garantir el pagament de la taxa.</p> <p>https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portalt/channel/default.html?&stpid=19970000472&style=empresa&language=ca</p>
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guàrdia Urbana de Barcelona ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris ✓ ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Marti ✓ Unitat Central de Trànsit
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112 ✓ <u>Telemàtic</u>: Als apartats de Guàrdia Urbana de la bústia de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de Barcelona. i en cas de demanda d'acompanyament de transport especial al correu GU_Transports@bcn.cat
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Servei a la via pública
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana.

POLICIA DE PROXIMITAT

Descripció	Garantir la presència als barris i reforçar la prevenció tot enfortint les relacions amb la comunitat, el teixit associatiu i les escoles.
Utilitat	Ajuda a la detecció precoç del conflicte i a la intervenció immediata per a la solució
Garantia	Pla Director de la Guàrdia Urbana
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)</u> ✓ <u>LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals</u> ✓ <u>LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona</u>
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda/acord del servei adient. 2. Prestació del servei al lloc sol·licitat.
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana. ✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats. ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

Descripció	Assistir el ciutadà en situacions d'emergència relacionada amb riscos de naturalesa social o mèdica
Ofereix	Atenció. Intervenció. El servei assistencial
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana) ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: al número 092 i 112
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Servei a la via pública
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana.

MODALITAT 2: COL-LABORACIÓ AMB EL VEÏNATGE I ENTITATS DEL TERRITORI

Descripció	Mantenir relacions amb la comunitat i el teixit associatiu, mitjançant el contacte directe del servei de proximitat, i patrullatge en els eixos comercials.
Ofereix	Atenció. Intervenció. Atenció i escolta activa
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana), Reunions amb comerciants i reunions amb entitats i Audiència pública i sessió del plenari del consell de districte.
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors (Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana)
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : Servei a la via pública i a les seus veïnals i de les entitats
Objectiu de gestió	✓ Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats.

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEGURETAT

Descripció	Sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat a les escoles.
Ofereix	Activitat. Coneixement. Formació
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: Unitats Territorials de la Guàrdia Urbana ✓ <u>Presencial</u>: Reunions concertades amb les escoles
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les escoles
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)

Descripció	Informació, orientació i gestió administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública
-------------------	--

Utilitat	Tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana per a la concessió de permisos o per l'accés a informes necessaris per a tramitacions posteriors.
Garantia	Autoritat competent
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Veure: Portal de Tràmits✓ Ordenances Fiscals 2018✓ LLEI ORGÀNICA 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat. («BOE» 63, de 14-3-1986.)✓ LLEI 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals✓ LLEI 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona✓ LLEI 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya
Drets i deures dels usuaris	<p>Drets: Accés, rectificació, cancel·lació i oposició a les bases on consten les seves dades http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/lo15_1999lopdcg.pdf</p> <p>Deures: Pagament de les taxes corresponents</p>
Procediments de gestió del servei	<p>Targeta d'armes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud permís o renovació del permís2. Pagament taxa3. Obtenció del permís o de la renovació del permís <p>Accidents -Dades accident de trànsit (Dades bàsiques):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud de les dades bàsiques2. Obtenció de les dades bàsiques <p>Accidents -Comunicat d'accident (Informe tècnic):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud del comunicat2. Obtenció del comunicat3. Pagament de la taxa corresponent <p>Informes intervenció patrulla:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud de l'informe2. Obtenció de l'informe <p>Denúncies (trànsit i Ordenança municipal de convivència):</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sol·licitud de la denúncia2. Recollida de la denúncia

Cessió de vehicles:

1. Sol·licitud
2. Obtenció confirmació cessió del vehicle

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (Vehicles a disposició judicial i Precintes):

1. Recepció de l'ordre de retorn del vehicle
2. Recollida del vehicle

Ocupació espai públic (Filmacions, mudances, grues, bastides i reserves):

1. Sol·licitud del permís
2. Aportació de la documentació requerida
3. Pagament de taxes
4. Obtenció del permís

Objectes decomissats:

1. Pagament de taxes
2. Recollida de l'objecte decomissat

Objectius de gestió del servei

- ✓ Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa.
- ✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

Descripció	Informació, orientació i gestió de la part administrativa dels serveis i dels tràmits específics relacionats amb la intervenció de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb els permisos temporals d'ocupació de la via pública.
Ofereix	Document. Segons el tràmit a realitzar: <ul style="list-style-type: none">✓ Permís i renovació del permís per transportar i utilitzar les armes de tipus A i B de la 4a categoria (armes accionades per aire o un altre gas comprimit)

- ✓ Informe bàsic de la intervenció de patrulla de GUB en un accident amb ferits
- ✓ Informe intern de GUB elaborat per la patrulla que ha intervingut a l'accident, on consta tota la informació de les parts implicades i la possible causa de l'accident.
- ✓ Informes relatius a les actuacions de patrulles de GUB en casos de caigudes, contaminació acústica, molèsties veïnals, accidents sense ferits ...
- ✓ Denúncies de circulació imposades a la ciutat de Barcelona, tant d'estacionament com de moviment
- ✓ Denúncies de l'Ordenança de mesures per a fomentar la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona
- ✓ Acta de renúncia al vehicle (cotxe, moto, ciclomotor, camió) a favor de l'Ajuntament per al seu posterior desballestament
- ✓ Ordre de recuperació, arran l'ordre judicial, del vehicle ingressats als dipòsits municipals per intervenció de les patrulles de GUB i Mossos d'Esquadra i posats a disposició judicial fins al seu lliurament final (titular o d'altres)
- ✓ Ordre de recuperació, arran de l'ordre de desprecinte per part de l'entitat que va ordenar el precinte, del vehicle ingressat al dipòsit municipal
- ✓ Permís per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal per rodar pel·lícules, espots publicitaris o realitzar sessions fotogràfiques
- ✓ Permís per la instal·lació a la via pública de vehicles de mudances, grues, muntatge i desmuntatge de bastides, en part o totalitat de la calçada o vorera
- ✓ Ordre de recuperació dels objectes intervinguts a la via pública per les patrulles de la GUB degut a l'incompliment de les Ordenances Municipals

Cost i forma de Pagament

Targeta armes: 24,89 € (permís o renovació). Veure tràmit.

Accidents. Veure tràmit.

- ✓ Dades accident de trànsit (Dades bàsiques): 0 euros
- ✓ Comunicat d'accident (Informe tècnic): 88,71 € (sol·licitud presencial de la persona) o bé 76,03 € (sol·licitud de l'empresa asseguradora a través de la web) + 3,12 € x foto sol·licitada

Informes intervenció patrulla: 0 euros. Veure tràmit.

Denúncies (trànsit i ordenança municipal de convivència): 0 euros

Cessió de vehicles: 0 euros. Veure tràmit.

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (precintes i vehicles a disposició judicial): 0 euros. Veure tràmit.

Ocupació espai públic. Veure tràmit:

- ✓ Filmacions: 86,31 €/sol·licitud (Tràmit). Aquesta taxa està actualment en procés per a reduir-la a 38,36€ + 593,78 €/localització (ocupació via pública en el cas de rodatge) o 332,72 €/localització (ocupació via pública en el cas de sessions fotogràfiques)
- ✓ Mudances, grues, bastides i reserves: 86,31 € /sol·licitud (Tràmit). Aquesta taxa està actualment en procés per a reduir-la a 38,36€ + 3 €/m2 /jornada (ocupació via pública)
- ✓ Podes: 0 euros

Objectes decomissats: 194,52 €/comís (recollida de l'objecte). Veure tràmit.

Totes les taxes, s'ingressen en compte bancari segons full de liquidació o d'autoliquidació.

Centres Prestadors

Tots els tràmits es poden realitzar a l'Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana

En els tràmits de vehicles ingressats en dipòsits municipals, també presta el servei l'empresa municipal Barcelona Serveis Municipals (B:SM), mitjançant els dipòsits municipals de vehicles detallats.

I el tràmit de cessió de vehicles també el presten les Unitats Territorials de la GUB.

- ✓ **Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana**
- ✓ **Dipòsit municipal Badajoz**
- ✓ **Dipòsit municipal Sant Genís-Vall d'Hebron**
- ✓ **Dipòsit municipal Joan Miró**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sants-Montjuïc**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Les Corts**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi**
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Gràcia**

-
- ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte d'Horta-Guinardó**
 - ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Nou Barris**
 - ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu**
 - ✓ **Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí**

Canals de Petició

Targeta armes. Veure tràmit.

- ✓ Presencial: Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana

Accidents.

- ✓ Presencial: Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
- ✓ Presencial: en oficines OAC
- ✓ Telemàtic: al Portal de Tràmits, obligat per a les empreses d'assegurances. Telemàticament.

Informes intervenció patrulla

- ✓ Presencial: Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
- ✓ Presencial: en oficines OAC
- ✓ Telemàtic: Veure tràmit

Denúncies (Trànsit o Ordenança municipal de convivència).

- ✓ Presencial: Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana

Cessió de vehicles. Veure tràmit.

- ✓ Presencial: a tots els Centres Prestadors

Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals (Vehicles a disposició judicial i Precintes). Veure tràmit.

- ✓ Presencial: Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
- ✓ Presencial: als Centres Prestadors tipus dipòsit municipal de vehicles

Ocupació espai públic - Filmacions.

- ✓ Telemàtic: Veure tràmit. Actualment només empreses

	Ocupació espai públic - Mudances, grues, bastides i reserves.
	✓ <u>Telemàtic</u> : Veure tràmit
	Objectes decomissats. Veure tràmit
	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : a l'Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
	✓ <u>Presencial</u> : als punts de registre de l'Ajuntament de Barcelona a través d'instància.
Canals de Recepció	Targeta armes.
	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
	Accidents. Informes intervenció patrulla.
	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
	✓ <u>Telemàtic</u> : al compte de correu electrònic del sol·licitant
	✓ <u>Correu postal</u> : correu ordinari a l'adreça del sol·licitant
	Denúncies.
	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
	Cessió de vehicles.
	✓ <u>Presencial</u> : a tots els Centres Prestadors
	Gestió de vehicles ingressats en dipòsits municipals.
	✓ <u>Presencial</u> : a tots els Centres Prestadors
	Ocupació espai públic:
	✓ <u>Telemàtic</u> : al compte de correu electrònic del sol·licitant
	Objectes decomissats
	✓ <u>Presencial</u> : Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana
Objectiu de gestió	✓ Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa.

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

Descripció	<p>Atenció a les denúncies dels ciutadans en els cassos recollits en el Conveni marc de coordinació i col·laboració en matèria de Seguretat pública i policia entre el Departament d'Interior de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona.</p> <p>Atendre les denúncies dels ciutadans de les següents tipologies:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pèrdues de documentació / objectes ✓ Furts, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo ✓ Danys, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo ✓ Robatoris amb força/furts en interior de vehicles, sempre que no hi hagi autor conegut o possibilitat d'identificar-lo.
Ofereix	Atenció. Atenció a la denúncia
Centres Prestadors	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Ciutat Vella ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de l'Eixample ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sarrià-Sant Gervasi ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Andreu ✓ Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana del Districte de Sant Martí ✓ Oficina conjunta de recollida de denúncies GUB-PGME
Canals de Petició	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors
Canals de Recepció	✓ <u>Presencial</u> : als Centres Prestadors
Objectiu de gestió	✓ Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 10/12/2018

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA	
Adreça	La Rambla, 43, baixos, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562430
Correu electrònic/Web	gu_ut01 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 59, 91, V13 Metro: L3-Liceu
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE L'EIXAMPLE	
Adreça	c. Nàpols, 62, 08019 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562330
Correu electrònic/Web	gu_ut02 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h.

	Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 39, 51, H16, 54 Metro: L1-Arc de Triomf
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC	
Adreça	C Guàrdia Urbana, 2, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfons / Fax	092 / 932915008
Correu electrònic/Web	gu_ut03 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1, L3, L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE LES CORTS	
Adreça	C Les Corts, 25, 08028 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914980
Correu electrònic/Web	gu_ut04 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 5, 59, 70, 75, V3, 6, 7, 33, 34, 63, 66, 67, 78 Metro: L3-Maria Cristina/Les Corts Tramvia: T1, T2, T3-Maria Cristina
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SARRIÀ-SANT GERVAZI	
Adreça	Av. J Vicens Foix, 55, 08034 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914353
Correu electrònic/Web	gu_ut05 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 130, V3, 68, 75, H4 FGC: Reina Elisenda

Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana
-----------------------------	--

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE GRÀCIA	
Adreça	Av. Vallcarca, 205, 08023 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 933264000
Correu electrònic/Web	gu_ut06 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 119, 123, 124, 129, 27 Metro: L3-Penitents
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ	
Adreça	Av Cardenal Vidal Barraquer, 47*51, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932562400

Correu electrònic/Web	gu_ut07 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 45, 102, V21 Metro: L3-Montbau, L5-Horta
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE NOU BARRIS	
Adreça	c. Marie Curie, 20, 08042 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932914848
Correu electrònic/Web	gu_ut08 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 47, 76, H4, 122, V27 Metro: L4-Llucmajor
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat.

	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana
--	---

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT ANDREU	
Adreça	c. Gran de la Sagrera, 179, 08027 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092 / 932563070
Correu electrònic/Web	gu_ut09 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 00:00h-24:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 26, 34, 36, 40, 126, H8 Metro: L9N-L10- Onze de Setembre
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT TERRITORIAL DE LA GUÀRDIA URBANA DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ	
Adreça	c. Espronceda, 146-152, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	092/932562850
Correu electrònic/Web	gu_ut010 bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Urgències: Tots els dies. De 06:00h-22:00h. Tràmits administratius: de dilluns a divendres. De 08:00h-14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 7, 40, 42, V27

	Metro: L4-Selva de Mar Tramvia: T4-Fluvià
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Millora de la seguretat ciutadana ✓ Compliment de les ordenances municipals ✓ Prevenició de la seguretat viària ✓ Ordenació i regulació del trànsit ✓ Informació i assistència i ajuda a la ciutadania ✓ Col·laboració amb el veïnatge i entitats del territori ✓ Divulgació per a la convivència i la seguretat. ✓ Oficina de recepció de denúncies ✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

UNITAT D'INVESTIGACIÓ I PREVENCIÓ DE L'ACCIDENTALITAT (UIPA)	
Adreça	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 31 44
Correu electrònic/Web	gu_uipa bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	De dilluns a divendres (a la Oficina d'informació i tràmits) De 09:00h a 14:00h (a la Oficina d'informació i tràmits)
Com arribar-hi	Autobús: 21, 23, H16, V3
Descripció	Reforçar el coneixement en la investigació i instrucció d'atestats per accidents i delictes contra la seguretat viària.
Modalitats de Servei	✓ Prevenició de la seguretat viària

UNITAT CENTRAL DE TRÀNSIT (UCT)	
Adreça	C. A, 97 (Zona Franca), 08040 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 256 31 79
Correu electrònic/Web	gu_transportsbcn.cat /www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Tràmits administratius: dies laborables de dilluns a divendres. De 08:00h a 14.00h

Com arribar-hi	Autobús: 21, 23, H16, V3
Modalitats de Servei	✓ Ordenació i Regulació del trànsit.

DIPÒSIT MUNICIPAL BADAJOZ	
Adreça	C/ Badajoz, 168 (entre Bolívia i Av. Diagonal), 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 328 49 50
Correu electrònic/Web	badajoz@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 7, 92, 192, N7 Metro: L1 Glòries Tramvia: T4 Ca l'Aranyó
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPÒSIT MUNICIPAL SANT GENÍS-VALL D'HEBRON	
Adreça	Pg. de la Vall d'Hebron 138-160, 08035 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 428 06 98
Correu electrònic/Web	sgenis@bsmsa.cat / http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 27, 60, 73, 76, 119, 185, B19, V15, V21, N4 Metro: L-3 i L-5 (parada: Vall d'Hebron)
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

DIPOÓSIT MUNICIPAL JOAN MIRÓ	
Adreça	C/Tarragona (entre Consell de Cent i Diputació), 08015 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 423 05 70
Correu electrònic/Web	miro bsmsa.cat/http://www.gruabcn.cat
Atenció al públic	Tot l'any. De 00:00h a 24:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 27, 46, 109, 115, 150, V7, CJ, N0, N1, N2, N13, N14, N15, N16, N17 Metro: L-1 (Espanya), L-3 (Tarragona), L-8 (Espanya) FGC: (Estació Espanya) línies R5-R6-L8-S4-S7-S8- S33
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA D'INFORMACIÓ I TRÀMITS DE LA GUÀRDIA URBANA	
Adreça	C/ Guàrdia Urbana, 3, 08004 Barcelona Veure ubicació aquí
Correu electrònic/Web	http://www.bcn.cat/cgi-bin/ctveure_eq.pl?id=1264093702&SIPAC=19970000458&v=TRAM
Atenció al públic	De dilluns a divendres. De 09:00h a 14:00h.
Com arribar-hi	Autobús: 55, 121, 13, 150 Metro: L3-Poble Sec, L1,L3,L8-Pl. Espanya FGC: FGC-Pl. Espanya
Modalitats de Servei	✓ Informació i Tràmits de Guàrdia Urbana

OFICINA CONJUNTA DE RECOLLIDA DE DENÚNCIES GUB-PGME	
Adreça	C/ Joan de Borbó, 32, 08003 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	932565480
Correu electrònic/Web	gu-_platges bcn.cat/www.bcn.cat/guardiaurbana
Atenció al públic	Tots els dies. Horari d'hivern (1 d'octubre a 31 de maig): De 09:00h a 21:00h Horari d'estiu (1 de juny a 30 de setembre): De 00:00h a 24:00h
Com arribar-hi	Autobús: 35, 45, 59, V15 Metro: L4-Barceloneta
Descripció	En aquest espai, els agents atenen peticions, consultes i denúncies adreçades als Mossos d'Esquadra o a la Guàrdia Urbana indistintament.
Instal·lacions	L'espai, de 684 metres quadrats, acull un servei de recepció de denúncies i la Unitat de Platges de la Guàrdia Urbana.
Modalitats de Servei	✓ Oficina de recepció de denúncies

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 10/12/2018

SERVEI: POLICIA DE SEGURETAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana (Font: Mycellium)	2017	97.871
Incidents relacionats amb la seguretat ciutadana. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	2017	6.001

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018		-%

SERVEI: POLICIA ADMINISTRATIVA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals (Font: Mycellium)	2017	105.474
Incidents relacionats amb comportaments regulats per les ordenances municipals. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de la competència (Font: Mycellium)	2017	905

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 25 minuts de mitjana	2018		-%

SERVEI: POLICIA DE CIRCULACIÓ

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes (Font: aplicació d'accidents)	2017	9.430
Número de ferits greus per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	241

Número de morts per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	12
Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit (Font: Mycelium)	2017	20.594
Temps mig d'arribada d'emergència (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2017	8'36"

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	-%
Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	-%
El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018	-%

MODALITAT 1: PREVENCIÓ DE LA SEGURETAT VIÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'accidents de trànsit amb víctimes (Font: aplicació d'accidents)	2017	9.430
Número de ferits greus per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	241
Número de morts per accident de trànsit (Font: aplicació d'accidents)	2017	12

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Reduir el 30% de morts per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	-%
Reduir un 20% els ferits greus per accidents de trànsit respecte al 2012 (Pla local de seguretat viària 2013-2018)	2018	-%

MODALITAT 2: ORDENACIÓ I REGULACIÓ DEL TRÀNSIT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'incidents d'ordenació i regulació del trànsit (Font: Mycelium)	2017	20.594
---	------	--------

Mycelium)		
Temps mig d'arribada d'emergència (Font: Quadre de Comandament GUB Nivell 1)	2017	8'36"

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 10 minuts de mitjana	2018	-%
--	------	----

SERVEI: POLICIA DE PROXIMITAT

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	2017	34.301
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2017	7.830
Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	2017	7.042
Nombre de sessions formatives sobre educació viària efectuades a les escoles (Font: memòria GUescola 2017)	2017	2.339

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana	2018	-%
Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats	2018	-%
Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat	2018	-%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I AJUDA A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Incidents de naturalesa assistencial (Font: Mycellium)	2017	34.301
Incidents de naturalesa assistencial. Incidents de prioritat alta i que Guàrdia Urbana en té la titularitat de competència (Font: Mycellium)	2017	7.830

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps d'arribada de la patrulla als serveis de prioritat alta ha de ser inferior a 15 minuts de mitjana	2018		-%
--	------	--	----

MODALITAT 2: COL-LABORACIÓ AMB EL VEÏNATGE I ENTITATS DEL TERRITORI
INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de contactes fets amb la comunitat (Font: NIP-SIP)	2017		7.042
---	------	--	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Introduir en la aplicació NIP-SIP el 100% de contactes efectuats	2018		-%
--	------	--	----

MODALITAT 3: DIVULGACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA I LA SEURETAT
INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat efectuades a les escoles (Font: memòria GUescola 2017)	2017		2.339
---	------	--	-------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Efectuar sessions formatives sobre convivència, civisme i seguretat en el 65% de les escoles de la ciutat	2018		-%
---	------	--	----

SERVEI: ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (GUÀRDIA URBANA)
INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de tràmits gestionats	2017		66.796
------------------------------	------	--	--------

Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	2017		35.897
---	------	--	--------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa	2018		-%
---	------	--	----

Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts	2018		-%
---	------	--	----

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRÀMITS DE GUÀRDIA URBANA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Número de tràmits gestionats	2017	66.796

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Gestionar el 100% de les sol·licituds de tràmits en els terminis que estableix la normativa	2018		-%

MODALITAT 2: OFICINA DE RECEPCIÓ DE DENÚNCIES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Nombre de procediments instruïts per Guàrdia Urbana (Font: NIP-SIP)	2017	35.897

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Introduir al sistema d'informació policial el 100% dels procediments coneguts	2018		-%