



AJUNTAMENT DE BARCELONA  
ALCALDIA - PRESIDÈNCIA

## INSTRUCCIÓ SOBRE LA NECESSITAT DE LA MILLORA CONTÍNUA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS MUNICIPALS.-

Durant el present mandat municipal, la millora general de la qualitat de la ciutat en el seu conjunt, i en particular la millora contínua de la qualitat dels serveis municipals ha de ser un dels principals objectius del treball quotidià de l'Ajuntament. La creació d'una responsabilitat política específica, la Regidoria de Funció Pública i Qualitat, i el paper destacat dels objectius de millora de la qualitat dins del Pla d'Actuació Municipal, són conseqüència directa d'aquesta voluntat.

Directius, funcionaris i empleats municipals han d'assumir que la missió fonamental de la seva tasca consisteix a satisfer les necessitats dels ciutadans de Barcelona, quant a serveis públics, demandes que requereixen l'autorització administrativa municipal i actes de regulació i d'autoritat que garanteixen la convivència ciutadana. És en funció dels ciutadans, de les seves expectatives, demandes i necessitats que l'activitat municipal adquireix sentit. El ciutadà ha d'estar, per tant, en el centre de la nostra preocupació i el seu grau de satisfacció respecte als serveis municipals ha de ser considerat el millor indicador de la qualitat de la nostra feina.

Els resultats assolits fins ara dins d'aquesta línia són positius i estimulants, com també demostratius de l'important grau de compromís dels treballadors municipals amb la ciutat que serveixen. L'Alcaldia valora aquest esforç ple de sentit de la responsabilitat, que reafirma la convicció que estem en condicions de plantejar l'objectiu d'assolir nivells de qualitat encara més alts per tal de convertir Barcelona en una ciutat també coneguda per la seva qualitat, tal i com el II Pla Estratègic proposa entre els seus objectius.

Aconseguir la millora contínua de la qualitat requereix, però, un doble esforç: per una part el dels integrants de l'organització municipal, per l'altra, el dels mateixos ciutadans, els quals hem de convertir en col.laboradors de la nostra gestió, mitjançant l'estímul de la pràctica del civisme i del seguiment de les indicacions municipals per a un millor aprofitament de cada servei.

El Pla de Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona és l'instrument que ha de servir de guia i referent metodològic per a la posada en pràctica de la política de millora de la qualitat, però amb independència dels seus terminis de desenvolupament i de les accions concretes que, servei a servei, es puguin determinar, es fa necessari que el conjunt de l'Ajuntament posi en pràctica, des d'aquest mateix moment, determinats principis generals que són part substancial de la qualitat del servei. Per aquest motiu, l'Alcaldia ha cregut convenient dictar la següent:



## INSTRUCCIÓ ALS SERVEIS

1.- Es recorda a tots els responsables dels serveis municipals que forma part de les seves obligacions garantir el tracte amable, cordial i respectuós als ciutadans en el seu contacte amb els servidors públics.

2. L'agilitat i la rapidesa en el servei és part fonamental de la seva qualitat i una de les principals demandes ciutadanes. Els responsables de cada servei han d'analitzar el grau d'assoliment d'aquest objectiu, introduir les millores oportunes i estimular el personal al seu acompliment, per a la qual cosa compten amb el suport dels serveis centrals d'organització, personal, informàtica i qualitat.

3. Els serveis han de ser accessibles a tothom. Es garantirà que els ciutadans rebin informació puntual i exacta sobre l'ús que poden fer de cada servei en un llenguatge clar i comprensible. Les instal·lacions on es presten els serveis han d'estar degudament senyalitzades en funció de les necessitats dels ciutadans i el seu accés ha de ser practicable per a les persones amb dificultats de mobilitat. En cas que no ho sigui, caldrà incloure'l dins del pla municipal d'accessibilitat per a la seva solució.

4. Els responsables dels serveis municipals han de tenir en compte l'existència de persones amb dificultats específiques per raons d'edat o nivell d'instrucció i preveure mecanismes de comunicació, accés i us dels serveis municipals que garanteixin millor el respecte al principi d'igualtat.

5. Els servidors públics han d'identificar-se davant dels ciutadans i visitants de les instal·lacions municipals. Amb aquesta finalitat el Sector de Serveis Generals explicitarà les mesures necessàries a fi de garantir que els funcionaris i empleats municipals de totes les categories s'identifiquin de forma personal.

6. Els responsables dels serveis ho són també de controlar la mesura dels resultats de la seva gestió. Per aquest motiu hauran d'intensificar el seu esforç per tal de crear sistemes d'informació basats en indicadors que puguin ser integrables dins d'un sistema d'informació municipal més general.



AJUNTAMENT DE BARCELONA  
ALCALDIA - PRESIDÈNCIA

7. Els responsables dels serveis han de tramitar amb promptitud i diligència la resposta a totes les queixes i suggeriments formulats pels ciutadans. Les respostes han de ser pertinents i redactades en un llenguatge senzill i entenedor. Cada servei es fixarà un límit màxim en dies per fer efectives les respostes i en controlarà el compliment.

8. Els responsables de cada servei són cridats a fixar els seus propis estàndards de qualitat, els quals seran donats a conèixer als ciutadans en forma de compromisos dins d'una Carta de Servei. Periòdicament es controlarà el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta i es publicaran els resultats. Per a la redacció de les respectives Cartes, els serveis comptaran amb el suport dels responsables del Pla de Qualitat.

Barcelona, 26 de Gener de 1996

L'ALCALDE



Pasqual MARAGALL i MIRA

## CARTA DE SERVEIS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PARCS I JARDINS

Els espais verds d'una ciutat tenen un paper determinant en la qualitat de vida dels seus habitants. Parcs i Jardins és conscient d'aquesta responsabilitat i per aquest motiu es troba compromès en la millora constant de la qualitat dels serveis que ofereix als ciutadans i en l'aprofitament de totes les possibilitats que com a espais d'esbarjo, contacte amb la natura, relaxament i descans o pràctica esportiva tenen els espais verds de Barcelona.

L'oferta de verd a Barcelona es concreta en 900 hectàrees de verd urbà, repartides en 49 parcs i 1.425 espais verds, a les quals es troben 504 àrees de jocs infantils, 237 pistes de petanca, 137 zones canines i 7 àrees d'esbarjo tancades especials per a gossos.

La missió de Parcs i Jardins consisteix a mantenir i millorar el verd de Barcelona tenint presents les necessitats i demandes dels ciutadans, que són els seus usuaris. Fruit d'aquesta voluntat són els compromisos següents:

### Compromís amb la neteja

- Tots els Parcs disposaran de les papereres suficients, les quals seran buidades dues vegades al dia.
- Diàriament es farà una neteja global de cada Parc.
- Tots els espais verds es netejaran tres cops per setmana.
- S'incrementarà de forma gradual el nombre de zones canines i d'espais d'esbarjo tancats per a gossos.
- Les zones canines i els espais d'esbarjo tancats per a gossos es desinfectaran i netejaran dues vegades per setmana.
- Els guardes i informadors dels parcs facilitaran gratuïtament bosses per a la recollida d'excrements de gos. Les bosses també es podran recollir a les seus dels districtes municipals.

### Compromís per la seguretat

- L'horari de tancament dels parcs s'adaptarà al llarg de l'any a les hores de llum solar.
- S'augmentarà, de forma progressiva, la presència de guardes i informadors en els parcs fins cobrir la totalitat dels existents.

### **Compromís per la millora dels serveis dels parcs**

- Es tindrà una cura especial per tal que a cada parc hi hagi un nombre suficient de bancs, fonts d'aigua potable, jocs infantils i zones canines.
- Als parcs més grans s'incrementarà progressivament l'oferta lúdica i esportiva, així com l'oferta de serveis (quioscos de begudes i flors...).

### **Compromís amb el medi ambient**

- Es continuarà amb la línia de transformar les zones verdes en espais més naturalitzats, amb predomini de la vegetació autòctona, que consumeix menys recursos naturals.
- Allà on sigui possible, el rec dels espais verds es farà aprofitant les aigües freàtiques.
- Els tractaments fitosanitaris es realitzaran amb productes ecològics elaborats amb principis actius naturals.
- S'ampliarà el nombre de caixes-niu (ara n'hi ha un miler) per tal de fixar la població d'ocells insectívors que ajuden a combatre plagues i malures.
- S'eliminarà l'ús d'herbicides residuals.
- S'impulsaran accions i campanyes de sensibilització ciutadana en temes mediambientals i de respecte a l'entorn natural.

### **Compromís amb l'atenció i la informació**

- S'implantarà, gradualment, la figura de l'informador del Parc.
- Els treballadors que mantenen un contacte directe amb el ciutadà, com gestors del parc, guardes i informadors, s'identificaran de forma personalitzada i atendran de manera amable i respectuosa els ciutadans que se'ls adrecin.

### **Compromís per a atendre i contestar les queixes i suggeriments**

- Els ciutadans poden presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels espais verds:

- Telefònicament:

Trucant als serveis d'informació municipal del 010, al Telèfon del Carrer (900 30 20 30) o directament a les oficines de Parcs i Jardins (telèfon 424 70 00).

- Per escrit:

Omplint els fulls de suggeriment que es troben als parcs.

Per carta adreçada al Director de Parcs i Jardins:

Av. Marquès de Comillas, s/n.

08038 Barcelona

- Les queixes per escrit es contestaran com a màxim en 15 dies a partir del moment de la seva rebuda.
- Si la queixa fa referència a aspectes que impliquin un perill immediat, es posarà en marxa el servei tècnic de guàrdia.

### **Com ens poden ajudar els ciutadans?**

- Els parcs públics i els espais verds són llocs on es realitzen moltes activitats i que han d'estar oberts a la convivència basada en l'exercici del civisme. En aquest sentit, els ciutadans poden contribuir a la millora permanent dels espais verds seguint les següents indicacions:
- Els gossos han d'anar sempre lligats per evitar molèsties als usuaris dels parcs. Els seus propietaris han de recollir els excrements per raons d'higiene.
- S'ha d'evitar que els gossos facin les seves deposicions fora de les zones canines, les quals han estat especialment habilitades amb aquesta finalitat, però dintre del recinte també s'han de recollir.
- Totes les deixalles s'han de llençar a la paperera.
- No s'ha de maltractar els animals. Tampoc se'ls ha d'alimentar, ja que determinades menges els poden perjudicar i, a més, els aliments escampats per terra propicia l'aparició de rates i gats rodanons.
- Els talussos, parterres i zones plantades no es poden trepitjar. Tampoc la gespa, excepte quan estigui expressament indicat.
- No s'han de recollir els fruits (que poden ser perillosos), ni flors, ni endur-se plantes senceres.
- Els jocs de pilota poden molestar els usuaris del parc i fer destrosses a la vegetació. Excepte les criatures petites, ningú ha de practicar jocs de pilota fora de les zones assenyalades.
- Tots els elements dels espais verds han de ser respectats i procurar no espatllar-los amb un ús inadequat.

**QUADRE D'INDICADORS DE LA CARTA DE SERVEIS DE PARCS I JARDINS,  
INSTITUT MUNICIPAL**

<b>COMPROMÍS</b>	<b>INDICADOR</b>
Tots els parcs disposaran de papereres suficients.	- n. de papereres - n. de papereres per m2 de verd.
Les papereres es buidaran dues vegades al dia.	- % d'acompliment - n. queixes rebudes.
Diàriament es farà una neteja global de cada parc.	- % de compliment - n. de queixes rebudes.
S'incrementarà, de forma gradual, el nombre de zones canines i d'espais d'esbarjo tancats per a gossos.	- n. de zones canines - % increment de zones canines respecte l'any anterior. - n. d'espais tancats per a gossos. - % increment d'espais tancats per a gossos respecte l'any anterior.
Les zones canines i els espais d'esbarjo tancats per a gossos es desinfectaran i netejaran dues vegades per setmana.	- % d'acompliment de neteges - % d'acompliment desinfeccions.
Els guardes i informadors dels parcs facilitaran gratuïtament bosses per a la recollida d'excrements de gos. Les bosses també es trobaran a l'abast a les seus dels districtes.	- n. de bosses dispensades.
L'horari de tancament s'adaptarà al llarg de l'any a les hores de llum solar.	- % d'acompliment.
S'augmentarà, de manera progressiva, la presència de guardes i informadors en els parcs fins cobrir la totalitat dels existents.	- n. de denúncies relacionades amb la seguretat als parcs.
Es tindrà una cura especial per tal que a cada parc hi hagi un nombre suficient de bancs, fonts d'aigua potable, jocs infantils i zones canines.	- n. de bancs. - % de bancs en bon ús. - n. de fonts. - % de fonts en bon ús. - n. de jocs infantils. - % de jocs infantils en bon ús. - n. de zones canines. - % de zones canines en bon ús.
Als parcs més grans s'incrementarà progressivament l'oferta lúdica i esportiva, així com l'oferta de serveis.	- n. d'actes lúdics organitzats. - n. de circuits esportius. - n. de quioscos.

Es continuarà la transformació de les zones verdes en espais més naturalitzats, amb predomini de la vegetació autòctona, la qual consumeix menys recursos naturals.	- % d'espai verd naturalitzat.
Allà on sigui possible, el rec dels espais verds es farà aprofitant les aigües freàtiques.	- % de rec amb les aigües freàtiques.
Els tractaments fitosanitaris es realitzaran amb productes ecològics elaborats amb principis actius naturals.	- % de tractaments fitosanitaris ecològics sobre el total...
S'ampliarà el nombre de caixes-niu, per tal de fixar la població d'ocells insectívors, els quals ajuden a combatre les plagues i malures.	- n. de caixes-niu.
S'eliminarà l'ús d'herbicides residuals	- % d'herbicides residuals emprats.
S'impulsaran accions i campanyes de sensibilització ciutadana en temes mediambientals i de respecte a l'entorn natural.	- n. de campanyes iniciades/any.
S'implantarà, gradualment, la figura de l'informador del parc.	- n. d'informadors - n. mitjà d'informadors per parc.
Els treballadors que mantenen un contacte directe amb el ciutadà, com els gestors del parc, guardes i informadors, s'identificaran de manera personalitzada i atendran de forma amable i respectuosa els ciutadans.	- % acompliment de la identificació personalitzada. - n. de queixes rebudes sobre el personal.
Els ciutadans poden presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels espais verds.	-n. de queixes telefòniques - 010 - 900 30 20 39 - Oficines centrals - n. de queixes per escrit.  - n. de suggeriments - n. de suggeriments atesos.  - n. d'intervencions immediates suscitades per comunicacions dels ciutadans.  - % de queixes i suggeriments contestats abans de 15 dies.



## **CARTA DE SERVEIS DELS APARCAMENTS DE LA SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I SERVEIS (SMASSA)**

La Societat Municipal d'Aparcaments i Serveis, S.A. (SMASSA) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que té com a finalitat contribuir a la millora de la mobilitat a la ciutat a través de la creació de nous estacionaments que permetin racionalitzar l'ús del vehicle privat, incrementar l'oferta d'aparcament per a residents i facilitar l'accessibilitat a les zones comercials.

L'oferta de la Societat Municipal d'Aparcaments i Serveis, S.A. (SMASSA) es de 15.261 places d'estacionament distribuïdes en 44 aparcaments arreu de Barcelona, trenta dels quals han estat inaugurats durant els darrers cinc anys.

Per a la Societat Municipal d'Aparcaments i Serveis, S.A. (SMASSA) la vostra satisfacció és el més important, per aquest motiu l'empresa té com a objectiu oferir un servei públic d'aparcament de qualitat que es concreta en els següents compromisos de servei:

### **Qualitat en les instal.lacions:**

- Tots els aparcaments mantindran un nivell d'il.luminació adequat per a garantir-vos la comoditat i la seguretat.
- Es mantindrà un nivell adequat de netedat. S'establirà un programa de neteja específic per cada aparcament, adequat a les seves característiques.
- Totes les instal.lacions són accessibles i disposen de places reservades per a persones amb disminucions.

### **Qualitat en l'atenció del personal:**

- A totes les instal.lacions, vostè disposarà de la informació necessària.
- Els empleats d'SMASSA estan al servei vostre, us atendran amb amabilitat i ajudaran quan sigui necessari o siguin requerits.
- Els empleats portaran en lloc visible una targeta identificadora.

#### Un servei millor:

- Als aparcaments d'SMASSA es fracciona el preu per apropar el que vostè pagui al temps real de permanència.
- S'implantaran nous productes comercials: la Targeta Blava, targetes horàries, vals, etc., per tal que utilitzen els que s'ajustin més bé a les vostres exigències.
- En alguns dels nostres aparcaments ja existeixen espais reservats per a l'estacionament de motos i bicicletes, i s'aniran condicionant més places en funció de la demanda.

#### Suggeriments i reclamacions:

- A totes les instal·lacions es disposarà de fulls de suggeriments i reclamacions, com també d'una bústia pel seu lliurament.
- També us podeu adreçar a les oficines d'SMASSA, al carrer Provença, núm. 260, 08008 Barcelona.
- Tots els suggeriments i reclamacions seran contestats en un termini màxim de 15 dies.

### QUADRE D'INDICADORS

#### Qualitat en les instal·lacions:

Compromís	Indicador
Tots els aparcaments mantindran un nivell d'il·luminació adequat per a garantir-vos la comoditat i la seguretat.	- Potència mitjana instal·lada per aparcament. - Queixes per manca d'il·luminació.
Es mantindrà un nivell adequat de netedat. S'establirà un programa de neteja específic per a cada aparcament, adequat a les seves característiques.	- N. de neteges per setmana i zona (nous accessos, serveis) / per aparcament.
Es garantirà la vigilància amb sistemes de vigilància activa i passiva.	- N. de denúncies.
Totes les instal·lacions són accessibles i disposen de places reservades per a persones amb disminucions.	- N. de places per disminuïts.

#### Qualitat en l'atenció del personal:

##### Compromís

##### Indicador

A totes les instal.lacions disposareu de la informació necessària	- N. de fulletons dispensats - Campanyes informatives realitzades.
Els empleats d'SMASSA estan al vostre servei, els quals us atendran amb amabilitat i ajudaran quan sigui necessari o siguin requerits.	- N. de queixes rebudes per tracte inadequat.
Els empleats portaran en lloc visible una targeta identificadora.	- % n. de personal identificat. - Incompliments detectats.

#### Un servei millor:

##### Compromís

##### Indicador

Als aparcaments d'SMASSA es fracciona el preu per apropar la qualitat pagada al temps real de permanència.	- N. de persones que es beneficien.
S'implantaran nous productes comercials: la Targeta Blava, targetes horàries, vals, etc., per tal que utilitzen els que s'ajustin més bé a les vostres exigències.	- Productes existents. - Nous productes per any.
Als nostres aparcaments, es disposa d'espais reservats per a l'estacionament de motos i bicicletes.	- Nombre de places per a motocicletes - Nombre de places per a bicicletes.

#### Suggeriments i reclamacions:

##### Compromís

##### Indicador

A totes les instal.lacions es disposarà de fulls de suggeriments i reclamacions així com d'una bústia pel seu lliurament.  També us podeu adreçar a les oficines d'SMASSA al carrer Provença, núm. 260, 08008 Barcelona.	- N. de bústies, suggeriments i reclamacions. - N. de suggeriments i tipologia. % acceptats. - N. de reclamacions i tipologia. % acceptades. - Suggeriments i reclamacions rebudes per bústia i suggeriments i reclamacions rebudes per carta a oficines centrals.
Tots els suggeriments i reclamacions seran contestats en un termini màxim de 15 dies.	- % de queixes contestades abans de 15 dies sobre el total.

# **CARTA DE SERVEIS DE LA GUÀRDIA URBANA DE BARCELONA**

La Guàrdia urbana és el servei de policia local de Barcelona des del 1843, any en què fou fundada. Són més de 150 anys al servei de les persones, de la convivència cívica i dels valors de la urbanitat que s'hi associen.

La Guàrdia Urbana de Barcelona ofereix un servei públic que té com a objectius la seguretat i fluïdesa del trànsit, la convivència cívica i la seguretat ciutadana. Uns 2.500 guàrdies, que disposen de 411 vehicles, recorren els carrers de Barcelona i presten serveis d'auxili, per atendre les necessitats més variades, des de la intervenció en un accident de trànsit a la informació que demana el ciutadà al carrer, passant per la recollida d'automòbils abandonats o l'actuació per denúncies o queixes per sorolls o molèsties veïnals que afecten la convivència. Són tasques en les quals el contacte entre agents i ciutadans és constant i en què aquests darrers tenen dret a un tracte considerat i un servei professional i de qualitat per part d'agents que tenen la satisfacció d'exercir una professió que consisteix bàsicament a ajudar els altres.

Des d'aquests valors i principis, la Guàrdia Urbana de Barcelona es compromet a millorar de forma contínua la qualitat dels serveis que presta als ciutadans i a la consecució dels següents nivells de servei:

## **L'ATENCIÓ PERSONAL A LA VIA PÚBLICA**

Els agents que patrullen pels carrers, a peu o en vehicle, estan al servei del ciutadà, el qual pot requerir-los en qualsevol moment per fer-los una pregunta o demanar-ne l'ajut. En aquest cas, el compromís és:

- Atendre sempre els requeriments de la forma més immediata possible amb correcció i amabilitat.
- Derivar l'actuació a altres patrulles o dependències quan les necessitats del propi servei impedeixi al primer agent requerit fer-se càrrec de la situació.
- L'agent estarà sempre identificat a través del seu número de funcionari.
- Saludar policialment, a l'inici i al final de les intervencions, com una característica pròpia del servei i emmarcat en les normes de la cortesia i del respecte mutu, que defineixen aquesta funció.

## **ATENCIÓ PERSONAL A LES DEPENDÈNCIES**

La Guàrdia Urbana disposa d'11 dependències obertes al públic a tota la ciutat, a les quals el ciutadà pot dirigir-se i esperar el següent compromís d'atenció per part dels agents:

- Atendre'l, en una primera instància i a nivell orientatiu i informatiu, en un temps màxim d'espera de 3 minuts.
- Tramitar, dintre de l'horari d'oficina, en un temps màxim de 15 minuts, la gestió d'aquells permisos que siguin de competència directa de la Guàrdia Urbana.
- Els agents estaran sempre identificats a través del seu número de funcionari.
- Invitar-lo a utilitzar lliurement el Full de Reclamació i Suggestiments, que hauran d'estar sempre en lloc visible i a disposició dels ciutadans.

## **RESPOSTA ALS REQUERIMENTS DE SERVEI PER INTERVENCIÓ AL CARRER**

El temps de resposta als requeriments ciutadans i davant les urgències resulta fonamental per a oferir un servei de qualitat. D'aquí ve que l'objectiu sigui ajustar els temps de resposta en tots els serveis amb el compromís de:

- Arribar al lloc dels fets, en els casos dels requeriments per accidents de trànsit amb ferits i en els d'avisos per perill derivat de la presència d'obstacles (taques d'oli, mercaderies, etc.) en la calçada, en un temps màxim de 10 minuts.
- Practicar amb rapidesa i eficàcia les primeres actuacions en relació als ferits i les causes que comportin risc.

## **RECERCA I RETIRADA DE VEHICLES ABANDONATS**

Cada any la Guàrdia Urbana gestiona la retirada de prop de 8.000 vehicles abandonats al carrer pels seus propietaris i que són causa de perills i molèsties per als ciutadans, amb l'inconvenient que, per efectuar la retirada, la legalitat vigent obliga a la senyalització del vehicle amb un sistema d'avisos i a respectar uns terminis. Per tal de minimitzar els problemes que aquesta situació ocasiona ens comprometem a:

- Retirar els vehicles abandonats de la via pública dintre el període legal mínim, i en tot cas sempre en un termini que no superi els 30 dies a comptar des del moment en què sigui localitzat directament per la Guàrdia Urbana o es tingui coneixement de la situació del vehicle a través de la informació ciutadana.

- Informar els titulars del vehicle de l'opció que tenen de fer una cessió voluntària, donant-lo de baixa per desbastallament, a partir d'un senzill tràmit administratiu que es gestiona des de la mateixa Guàrdia Urbana, i que permet procedir a la retirada immediata del vehicle.

#### **ATENCIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER ESCRIT**

Tot i que la voluntat general i el compromís de tots els components de la plantilla és la de prestar sempre un servei de la millor qualitat i amb la màxima cura pel que fa als aspectes de les relacions amb el ciutadà, l'experiència ens mostra que això no és sempre suficient perquè, en ocasions i per diversos motius, no es puguin produir situacions de disconformitat i fins i tot de vivències negatives arran d'una intervenció. En aquest sentit, els compromisos són:

- Enviar, el mateix dia de recepció de l'escrit de queixa i/o suggeriment a Guàrdia Urbana, el seu justificant de recepció.
- Donar resposta a tots els escrits, informant sobre les accions realitzades i procurant atendre els aspectes referits, en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Utilitzar un llenguatge clar i precís.
- Davant l'eventualitat de qualsevol possible endarreriment en el procés de la tramitació de l'escrit de resposta, s'enviarà un escrit transitori amb justificació del motiu, en el mateix termini dels 15 dies.

Les queixes i suggeriments es poden adreçar a:

Guàrdia Urbana de Barcelona  
Servei d'Atenció al Ciutadà  
C/ de la Guàrdia Urbana, núm. 3  
08004 Barcelona

#### **L'ATENCIÓ TELEFÒNICA (\*)**

El tractament de les trucades telefòniques a un servei policial esdevé un factor clau a l'hora d'aconseguir una bona prestació, especialment en tot allò relatiu a l'agilitat, rapidesa i eficàcia, alhora que en relació a l'amabilitat i a la correcció en el tracte. En aquest sentit, els compromisos són:

- Atendre totes les trucades al 092.
- Atendre-les amb eficàcia i correcció.
- Identificació, amb el número de funcionari, en totes les trucades.

(\*) condicionat a l'acabament de la nova instal·lació

## COM I ON CONTACTAR AMB LA GUARDIA URBANA

### Per telèfon

La Guàrdia Urbana disposa del telèfon 092, en funcionament durant les 24 hores del dia, al qual es poden fer demandes d'intervenció, donar avisos i demanar informació.

### Oficines

#### **Prefectura**

C/ de la Guàrdia Urbana, 3  
08004 BARCELONA

#### **Districte de Sarrià-Sant Gervasi**

C/ Domínguez Miralles, 1  
Tel.: 203-04-15

#### **Sala Central Comandament**

Tel.: 291-50-79

#### **Districte de Gràcia**

C/ Trilla, 10  
Tel.: 237-30-44

#### **Servei d'Atenció al Ciutadà**

#### **Relacions i Qualitat**

Tels.: 291-50-69 i 291-50-72

#### **Divisió d'Especialitats i Suport**

C/ Sense nom, tocant al carrer A  
(Zona Franca)  
Tel.: 223-65-66

#### **Districte d'Horta-Guinardó**

C/ Lepant, 387  
Tel.: 347-91-88

#### **Districte de Ciutat Vella**

C/ La Rambla, 43  
Tel.: 317-70-16

#### **Districte de Nou Barris**

C/ Dr. Pi i Molist, 133  
Tel.: 291-48-28

#### **Districte de l'Eixample**

C/ Nàpols, 62  
Tel.: 247-32-28

#### **Districte de Sant Andreu**

C/ Sagrera, 179  
Tel.: 340-16-41

#### **Districte de Sants-Montjuïc**

C/ Guàrdia Urbana, 2  
Tel.: 291-50-08

#### **Districte de Sant Martí**

Gran Via Corts Catalanes, 924  
Tel.: 307-65-66

#### **Districte de Les Corts**

C/ Les Corts, 25  
Tel.: 291-83-90

#### COM ENS POT AJUDAR A MILLORAR EL NOSTRE TREBALL

- Truqui'ns únicament quan realment sigui necessari. Per a obtenir informació sobre la ciutat també pot trucar al telèfon 010 i a l'audiotex.
- En cas d'accident o problema a la via pública, segueixi les indicacions dels guàrdies.
- Contribueixi amb el seu civisme a disminuir el nombre de motius d'intervenció dels agents.
- Quan observi desperfectes a la via pública o incidències que justifiquin la intervenció de la Guàrdia Urbana, truqui per avisar-nos.
- Presenti les seves queixes o suggeriments i conèixer la seva opinió ens ajudarà a millorar.



## QUADRE D'INDICADORS

### Atenció personal a la via pública

COMPROMÍS	INDICADORS
- Atendre sempre els requeriments de la forma més immediata possible amb amabilitat i correcció.	- Nombre de queixes rebudes per resposta inadequada o manca d'atenció inicial - Ratio de queixes per aquest motiu sobre el total d'agents de servei a la via pública - Percentatge d'aquestes queixes sobre el total de les queixes per atenció a la via pública
- Derivar l'actuació a altres patrulles o dependències quan les necessitats del servei impedeixi al primer agent requerit fer-se càrrec de la situació	- Nombre de queixes rebudes per resposta o orientació inadequada - Ratio de queixes per aquest motiu sobre el total d'agents de servei a la via pública - Percentatge d'aquestes queixes sobre el total de les queixes per atenció a la via pública
- L'agent estarà sempre identificat per mitjà del seu número de funcionari	- Nombre de queixes rebudes per manca d'identificació - Ratio de queixes per aquest motiu sobre el total d'agents de servei a la via pública - Percentatge d'aquestes queixes sobre el total de les queixes per atenció a la via pública
- Saludar policialment, a l'inici i al final de les intervencions, com una característica pròpia del servei i emmarcat en les normes de la cortesia i del respecte mutu que defineixen aquesta funció.	- Nombre de queixes rebudes per manca de salutació - Ratio de queixes per aquest motiu sobre el total d'agents de servei a la via pública - Percentatge d'aquestes queixes sobre el total de les queixes per atenció a la via pública

### Atenció personal a les dependències

COMPROMÍS	INDICADORS
- Atendre'l, en una primera instància i a nivell orientatiu i informatiu, en un temps màxim d'espera de 3 minuts.	- Nombre de visites ateses en el temps compromès - Percentatge d'aquestes respecte el total de visites - Nombre de queixes / Full de Reclamacions
- Tramitar, dintre de l'horari d'oficina, en un temps màxim de 15 minuts, la gestió d'aquells permisos que siguin de directa competència de la Guàrdia Urbana. - Els agents estaran sempre identificats per mitjà del seu número de funcionari.	- Nombre de permisos tramitats en el temps compromès - Percentatge d'aquests respecte el total de permisos tramitats - Nombre de queixes / Full de Reclamacions
- Invitar-lo a complimentar lliurement el Full de Reclamació i Suggestiments, els quals hauran d'estar sempre en lloc visible i a disposició dels ciutadans.	- Queixes rebudes per manca de Fulls de Reclamació i Suggestiment

**Resposta als requeriments dels serveis d'emergència**

COMPROMÍS	INDICADORS
- Arribar al lloc dels fets, en els casos dels requeriments per accidents de trànsit amb ferits i en els d'avisos per perill derivat de la presència d'obstacles (taques d'oli, mercaderies, etc.) en la calçada, en un temps màxim de 10 minuts.	- Nombre total d'aquestes intervencions - Percentatge d'intervencions per accident o obstacles perillosos en el temps previst sobre el total d'aquestes intervencions - Nombre de queixes rebudes amb motiu del temps de resposta a aquestes intervencions - Nombre de felicitacions rebudes amb motiu del temps de resposta a aquestes intervencions
- Practicar amb rapidesa i eficàcia les primeres actuacions en relació als ferits i les causes que comportin risc.	- Nombre de queixes rebudes amb motiu d'aquestes intervencions - Nombre de felicitacions rebudes amb motiu d'aquestes intervencions - Enquestes als usuaris del servei

**Vehicles abandonats a la via pública**

COMPROMÍS	INDICADORS
- Retirar els vehicles abandonats de la via pública dintre del termini legal mínim, i en tot cas sempre en un termini que no superi els 30 dies a comptar des del moment en què és localitzat directament per la Guàrdia Urbana o es té coneixement de la situació del vehicle a través de la informació ciutadana.	- Total vehicles retirats - Percentatge de vehicles retirats abans de 30 dies sobre el total de vehicles retirats - Nombre de queixes rebudes per superació del temps transcorregut - Nombre de felicitacions rebudes per aquest servei - Nombre de cessions voluntàries de vehicles

**Atenció de queixes i suggeriments per escrit**

COMPROMÍS	INDICADORS
- Enviar, el mateix dia de recepció de l'escrit de queixa i/o suggeriment a la Guàrdia Urbana, el corresponent justificant de recepció.	- Percentatge d'escrits justificants de rebuda enviats el mateix dia de recepció de la queixa o suggeriment, sobre el total rebuts
- Donar resposta a tots els escrits, informant sobre les accions realitzades i procurant atendre els aspectes referits, en un termini màxim de 15 dies hàbils.	- Percentatge d'escrits contestats dintre del termini, sobre el total dels contestats - Queixes rebudes per disconformitat amb la resposta
- Utilitzar un llenguatge clar i precís.	- Queixes rebudes sobre el contingut de la resposta - Enquestes entre els usuaris
- Davant l'eventualitat de qualsevol possible endarreriment en el procés de la tramitació de l'escrit de resposta, s'enviarà un escrit transitori amb justificació del motiu, en el mateix termini dels 15 dies.	- Percentatge d'escrits contestats abans per aquest procediment sobre el total dels contestats

## Atenció telefònica

COMPROMÍS	INDICADORS
- Atendre totes les trucades al 092	- Nombre total de trucades rebudes - Percentatge de trucades ateses respecte al total de trucades (*) - Nombre de queixes rebudes per manca d'atenció
- Atendre-les amb eficàcia i correcció	- Nombre de queixes rebudes per atenció incorrecta
- Identificació, amb el número de funcionari, en totes les trucades	- Nombre de queixes rebudes per la no identificació de l'agent

(\*) Condicionat a l'operativitat de les noves instal·lacions de la Central de Comandament