



# MOSSOS EN LLUITA ! (XIV) DAVANT L' INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS...VAR 34 !

**El Cos de Mossos d'Esquadra, segons la seva carta de serveis, té l'obligació amb els ciutadans de complir amb els següents compromisos:**

#### Els nostres compromisos

- Oferir atenció 24 hores, 365 dies l'any.
- Donar un tracte acurat i amable.
- Arribar al lloc dels fets en 12 minuts de mitjana, en aquells casos en què hi hagi greu perill per a la vida o la integritat de les persones.
- Fer que els agents s'identifiquin.
- Atendre la ciutadania, en el moment que arriben a la comissaria, interessant-se pel motiu de la seva denúncia.
- Establir un temps d'espera per interposar denúncia inferior a 30 minuts de mitjana.
- Garantir la privacitat de les persones denunciants.
- Recollir denúncies en llengües estrangeres.
- Rebre denúncies per Internet en els supòsits previstos.
- Oferir assistència personalitzada a la víctima mitjançant agents especialitzats.
- Gestionar de manera prioritària les ordres de protecció en relació amb els delictes relacionats amb la violència masculista.
- Mantenir relacions directes i periòdiques amb els diferents col·lectius socials.
- Assistir, comunicar i gestionar el lliurament dels menors desemparats als pares, tutors o representants legals o a les institucions pertinents amb la màxima celeritat i, en tot cas, en 1 hora com a màxim.
- Assistir la gent gran i les persones especialment vulnerables que es troben en situació de risc o desemparament i gestionar-ne el lliurament als familiars o les institucions pertinents, amb la màxima celeritat i en tot cas en 1 hora com a màxim.
- Promoure programes de seguretat viària mitjançant la realització de cursos de formació i col·loquis informatius.
- Contestar els suggeriments, agraïments i queixes rebuts en un temps màxim de 30 dies.
- Fer una investigació especialitzada de les activitats criminals.
- Publicar els resultats anuals d'avaluació de la carta de serveis.

#### Com mesurem la qualitat

- Temps mitjà d'espera per interposar una denúncia.
- Temps mitjà de resposta a fets urgents.
- Enquesta de seguretat pública.
- Enquestes de satisfacció usuària.
- Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- Anàlisi de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- Percentatge de suggeriments, agraïments i queixes contestats abans de 30 dies.

1. Establir el temps d'espera per interposar denúncia inferior a 30 minuts.
2. Arribar al lloc dels fets en 12 minuts de mitjana, en aquells casos que hi hagi greu perill per a la vida o la integritat física de les persones.
3. Oferir assistència personalitzada a la víctima mitjançant agents especialitzats (Curs d'OAC)

**Davant l'incompliment d'aquestes mesures CONVIDEM AL CIUTADÀ A  
PRESENTAR EL VAR 34.**

**És obligació nostra informar que, COM A CONSEQÜÈNCIA DE LES  
RETALLADES, no hem pogut complir amb els compromisos de la  
carta de serveis i per tant té DRET a presentar la reclamació  
pertinent.**

**JUNTS SOM MÉS FORTS!**