

PROJECTE NÚM. 03 Centraleta de Policia Municipal

OBJECTIU / CODI DIAGNOSI	Projecte no inclòs en la Diagnosi. Proposat per l'AVV Ca n'Anglada
ACCIÓ / NOM DEL PROJECTE	Centraleta de la Policia Municipal
LIDERATGE / SERVEIS	Àrea 1 / Policia Municipal i Servei de Tecnologia
TÈCNIC/A RESPONSABLE	Rosa Sanz

DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE

Control de les trucades al 092 i de les novetats/informes de Policia Municipal per tal que els ciutadans/es tinguin un número de referència. Fer una prova pilot al barri de Ca n'Anglada i si funciona ampliar a la resta de la ciutat.

Per executar aquest projecte caldrà fer un canvi en el sistema de centraleta de la seu de la policia municipal.

PERFILS	Tota la població	SEC. CENSALS	Projecte de ciutat
PRESSUPOST	387.200 €		

ÀMBITS D'INCLUSIÓ en el que pretén incidir		PUNT DE VISTA ESTRATÈGIC i/o ENFOCAMENT	
<input type="checkbox"/>	Econòmic	<input type="checkbox"/>	Pal·liatiu
<input type="checkbox"/>	Sociosanitari	<input type="checkbox"/>	Preventiu
<input type="checkbox"/>	Laboral	<input type="checkbox"/>	De capacitació
<input type="checkbox"/>	Formatiu	<input checked="" type="checkbox"/>	Comunitari
<input type="checkbox"/>	Residencial	<input type="checkbox"/>	Altres:
<input checked="" type="checkbox"/>	Relacional / Comunitari		
<input type="checkbox"/>	Altres: Normativa		

PROPOSTES GENERAL D'ACTUACIÓ

- Augment dels recursos humans destinats al servei de la centraleta.
- Millores tecnològiques en la centraleta per facilitar les reclamacions d'informacions per part dels ciutadans/es.

INDICADOR PROCÉS		INDICADOR D'IMPACTE	
Qualitat de les millores introduïdes		Grau de satisfacció dels usuaris	
DATA D'INICI	2019	DATA FINALITZACIÓ	

DATA	ACCIONS	RESULTAT
2019	Pressupost de canvi de sistema de centraleta	Descartat
2019	El projecte serà per tota la ciutat ja que no es pot fer únicament pel barri de Ca n'Anglada.	Executat
2019	Estudi mesures alternatives	Executat
2019	Incloure mesures de millora en el Pla de Mandat 2019-2023 (Articles 134.3, 134.5 i 134.6 del Programa de govern per al mandat 2019-2030)	Executat
2020	Formació per agents en la proximitat i atenció a la ciutadania	Executat
2020	Previsió modernització centraleta: Millorar l'atenció a la ciutadania.	Executat la part

	Realitzar un estudi de les necessitats de millora de la central telefònica de policia i de les eines tecnològiques per garantir una millor i més eficient atenció a la ciutadania	de la millora de l'atenció a la ciutadania.
2020	Estudi de reorganització del servei de Policia Municipal, les seves divisions i unitats així com l'atenció telefònica.	Executat
2020	Es comencen a implementar les mesures derivades de l'estudi de reorganització de Policia Municipal reforçant la centraleta amb 1 agent més en el torn de tarda, què és on hi ha un major nombre de trucades. Passem de tenir 2 agents a tenir 3.	Executat
2021	Reforç d'atenció telefònica prèvia per part de personal administratiu que faran un filtratge previ de trucades. Comencem al torn de tarda amb 2 informadors/es.	Executat
2021	Millorar del software per controlar les trucades en espera i evitar que aquestes es perdin.	Pendent
2021	Presentació del pressupost pel 2022 o 2023 (387.200 €)	No 2022 i pendent per 2023
2022	Millora de l'atenció telefònica	Executat

OBSERVACIONS

Qualsevol ciutadà, donat que totes les trucades es graven, té dret en el moment que ho demani a sentir la gravació, però no a fer un ús públic. A les memòries que publica la policia i que estan penjades a la web municipal, ja estan totes les dades classificades per districtes i per barris, incloses les de les novetats. Cal tenir en compte que no totes les trucades realitzades impliquen una actuació policial, ni de vegades una novetat, donat que poden ser resoltes de manera telefònica.

La incorporació al torn de tarda d'un tercer operador de sala ha donat un resultat força positiu i s'ha reduït el temps d'espera. S'està donant una millor resposta telefònica a la ciutadania. Per l'any 2021 està previst implantar un control previ telefònic de filtratge de trucades amb dues persones més que millorarà l'atenció mentre no es pugui fer la inversió d'una nova central telefònica.

El pressupost per la millora de la centraleta no ha entrat en el pressupost de 2022. Tot i així continua el reforç d'atenció telefònica i millores.