

**DEPARTAMENT  
D'INTERIOR, RELACIONS  
INSTITUCIONALS I PARTICIPACIÓ****RESOLUCIÓ**

*IRP/192/2010, de 27 de gener, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.*

L'Estatut d'autonomia de Catalunya, en el seu article 30, disposa que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis.

El Govern de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el que estableix el Pla de Govern 2007-2010, en la línia de potenciar i millorar els serveis prestats a la ciutadania, estableix la universalització de les cartes de serveis, especialment dels serveis finalistes.

Un dels instruments per a la gestió de la qualitat que se centra en la ciutadania i la seva satisfacció pel que fa a la prestació dels serveis és la carta de serveis, entesa com a document que no es limita a oferir informació sobre la prestació de serveis, sinó que permet una interacció amb les persones usuàries. En aquest sentit, l'Administració de la Generalitat ha fet una aposta per implantar les cartes de serveis, en tant que són unes eines que permeten recollir el catàleg de drets de la ciutadania envers l'organització de la Generalitat, així com l'adquisició de compromisos per millorar-ne periòdicament la gestió.

El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, mitjançant la Carta de Serveis de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, vol informar, a les persones usuàries, dels serveis que presta la policia de la Generalitat-mossos d'esquadra, dels seus drets i dels compromisos de qualitat que es volen aconseguir.

Per tot això,

**RESOLC:**

Aprovar la Carta de Serveis de la de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, que estarà disponible a la Direcció General de la Policia i a la web del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació: <http://www.gencat.cat/mossos/serveis/CartaServeis/index.html>.

Barcelona, 27 de gener de 2010

JOAN DELORT I MENAL  
Secretari de Seguretat

(10.026.118)

---