



## Presentació

L'Ajuntament d'Alacant continua amb el seu compromís d'imprimir Qualitat a les seues actuacions i avançar en el seu objectiu de facilitar als ciutadans una informació permanent i actualitzada de cadascuna de les activitats que porta a terme els seus serveis.

La Policia Local amplia i defineix els seus objectius amb major nivell d'autoexigència per oferir als ciutadans d'Alacant una major qualitat de vida i assumir el repte de noves respostes a la seguretat ciutadana i el trànsit en la ciutat.

Luís Díaz Alperi  
Alcalde de l'Ajuntament d'Alacant

## Pla de situació



### Adreces postals, telefòniques i telemàtiques:

**Prefectura de Policia Local:**  
Carrer: Sr. Julián Besteiro nº 15 (03008 ALACANT).

**Horari d'atenció d'oficina:**  
De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

**Telèfon:** 965-10-72-00 (5 xarxes)

**Fax:** 965.14.95.13

**Internet:** <http://www.alicante-ayto.es>

**Servei 24 hores**

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'hi ha confeccionat en el marc del *Projecte d'elaboració de cartes de compromisos a través dels cercles de comparació*. Impulsat i patrocinat per la Diputació Provincial d'Alacant.



© ORGC  
www.ifqa.org  
07/2024



DIPUTACIÓN DE ALICANTE



EXCELENTÍSSIM AJUNTAMENT D'ALACANT

Regidoria de Seguretat, Trànsit i Transports



**POLICIA LOCAL d'Alacant**

**Carta de Compromisos**

[www.alicante-ayto.es](http://www.alicante-ayto.es)



La Policia Local d'Alacant és un servei públic dirigit a la protecció de la seguretat ciutadana i al compliment de les ordenances municipals, que pretén, per mitjà de la prevenció i l'auxili, la millora de la qualitat de vida i de benestar dels veïns.

Treballem per a ser una Policia Local eficaç i eficient, oberta al canvi i a l'aprenentatge, que s'adapta de forma immediata als requeriments i a les necessitats que la Ciutat d'Alacant demanda d'ella.

#### Relació de serveis que s'hi presten

- Atenció telefònica les 24 hores.
- Assistència i auxili als ciutadans en casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública.
- Seguretat Ciutadana en la prevenció de delictes i faltes.
- Control i regulació del trànsit.
- Confecció d'Atestats per accidents de trànsit en el nucli urbà.
- Realització de campanyes d'Educació Vial.
- Vigilància i custòdia d'edificis i instal·lacions municipals.
- Vigilància dels espais públics.
- Mediació en conflictes particulars.
- Protecció a menors i atenció a les víctimes de violència domèstica i de gènere.
- Vigilància en el compliment d'ordenances municipals i infraccions urbanístiques i del medi ambient.
- Oficina d'objectes trobats.

#### Drets dels usuaris en relació amb els serveis

- A identificar els funcionaris i obtenir informació i orientació sobre actuacions o serveis.
- A ser tractats amb respecte i deferència pels funcionaris que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de l'Ajuntament i del personal al seu servei, quan així corresponga legalment.
- Qualsevol altre que els reconega la Constitució i les Lleis.

#### Compromisos de qualitat que ofereix

La Policia Local prestarà els seus serveis d'acord amb aquests compromisos de qualitat amb el ciutadà:

1. Responem immediatament a qualsevol requeriment d'actuació urgent amb arribada al lloc dels fets en un temps màxim de 9 minuts.
2. Atenem i tractem als ciutadans de forma acurada.
3. Responem a les queixes i als suggeriments en un termini màxim de 30 dies.
4. Intervenim en la resolució de conflictes privats.
5. Prevenim i millorem la seguretat per mitjà d'un compromís de 100.000 hores de patrulla al trimestre.

#### Formes de col·laboració i participació dels ciutadans

La participació institucional dels ciutadans es realitza a través de les Associacions de Veïns i altres col·lectius.

#### Relació actualitzada de la normativa reguladora de cadascuna de les prestacions i serveis

- Llei Orgànica de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei de Coordinació de Polícies Locals de la Comunitat Valenciana.
- Norma Marc de Polícies Locals de la Comunitat Valenciana.
- Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic del Cos de la Policia Local d'Alacant.
- Resta de normativa estatal, autonòmica i local aplicable.

#### Publicació de resultats i mesures de correcció

Publicació de resultats del seguiment del compliment dels compromisos:

Els resultats en qüestió seran publicats trimestralment en la pàgina web.

De la mateixa manera es publicarà una anàlisi anual al final del període corresponent.

Mesures d'esmena en cas d'incompliment:

Es comunicarà immediatament amb les excuses i explicacions de les causes que van motivar l'incompliment i mesures correctores adoptades.

#### Indicadors de seguiment

1. Percentatge de respostes en temps inferior a 9 minuts.
2. Grau de satisfacció dels usuaris amb el tracte rebut.
3. Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 30 dies.
4. Percentatges d'intervencions en la resolució de conflictes privats.
5. Nombre de patrulles al trimestre X nombre d'hores de patrullament.

#### Sistema de queixes i suggeriments

Els ciutadans podran fer arribar a la Policia Local les seues queixes i suggeriments sobre la prestació dels serveis que té encomanats, de qualsevol de les formes següents:

- Personalment a través dels Agents de servei.
  - De manera presencial en les dependències del Cos.
  - A través de telefonades al responsable de la *Carta de Compromisos*.
  - Per fax, correu postal o correu electrònic.
  - En els llibres de Queixes i Suggeriments habilitat en el Registre General de l'Ajuntament i a l'adreça de la Policia Local.
- Contestarem les queixes i suggeriments en un termini màxim de 30 dies.

#### Informació de caire complementari

**Responsable del Cos: Intendent General en Cap.**

**Identificació de la Unitat responsable de la Carta.**

L'Oficial - Adjunt al Cap del Cos, serà el responsable de la Carta de Serveis i l'encarregat de vetlar pel compliment dels seus compromisos proclamats i d'impulsar les accions de millora adients.