



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: 965.14.95.01-06 (5 xarxes)

Fax: 965.14.95.07

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.



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



EXCELENTÍSSIM AJUNTAMENT
D'ALACANT

Regidoria de Seguretat, Trànsit i Transports



Unitat d'Investigació d'Accidents

Carta de
Compromisos

www.alicante-ayto.es

Entre les missions de la Policia Local es troba la investigació d'accidents de trànsit en el nucli urbà i la instrucció d'atestats per la comissió de delictes contra la seguretat del trànsit.

Treballem per a ser una Unitat d'Investigació d'Accidents eficaç i eficient, oberta al canvi i a l'aprenentatge, per a ser una unitat pionera en la utilització de les últimes tecnologies en la investigació d'accidents, tot això amb un últim objectiu, conèixer les causes dels accidents i establir les estratègies tendents a la millora de la seguretat vial.

Relació de serveis que s'hi presten

- Atenció, auxili i informació als implicats en els accidents de trànsit amb lesionats.
- Reconstrucció d'Accidents:
 - Instrucció d'atestats per accidents de trànsit, que poden donar lloc a l'existència d'un possible delictes o falta penal.
- Confecció d'atestats per delictes contra la seguretat del trànsit:
 - Conducció amb la influència de begudes alcohòliques o drogues tòxiques.
 - Conducció temerària i homicida.
- Realització de controls d'alcoholèmia, drogues tòxiques i substàncies estupefaents.
- Gestió i tramitació dels accidents amb danys materials.

Drets dels usuaris en relació amb els serveis

- A identificar els funcionaris i a 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 li reconega la Constitució i les Lleis.

Compromisos de qualitat que ofereix

1. Atenem i tractem els ciutadans de forma acurada.
2. Efectuem les diligències d'investigació necessàries per a la confecció de l'atestat, amb la major qualitat i utilitat.
3. Realitzem les investigacions i finalitzem la confecció de l'atestat en un termini màxim de 40 dies.
4. Informem els implicats en l'accident dels l'estats dels expedients, així com dels seus drets com a perjudicats. (365 dies a l'any, 24 hores al dia.)
5. Responem a les queixes i suggeriments en un termini màxim de 30 dies.

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.

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 en l'adreça de la Policia Local.
- Contestarem les queixes i suggeriments en un termini màxim de 30 dies.

Indicadors de seguiment

1. Grau de satisfacció dels ciutadans amb el tracte rebut.
2. Grau de satisfacció dels ciutadans amb la utilitat i la qualitat dels atestats.
3. Percentatge d'atestats confeccionats i finalitzats en un termini de 40 dies des del succés.
4. Grau de satisfacció dels ciutadans amb la informació rebuda sobre l'estat de l'expedient, així com dels seus drets com a perjudicats.
5. Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 30 dies.

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 donant excuses i explicacions de les causes que van motivar l'incompliment i mesures correctores adoptades.

Informació de caire complementari

Responsable del Cos: Intendent General en Cap.

Identificació de la Unitat responsable de la Carta.

L'Inspector en Cap de la Unitat d'Investigació d'Accidents, serà el responsable de la Carta de Compromisos i l'encarregat de vetlar pel compliment dels seus compromisos proclamats i d'impulsar les accions de millora ardients.

Pla de comunicació
Tiratge de la publicació: 5.000 exemplars.
Altres formats: Pàgina web
Data de vigència de la Carta: 2007-2008

