

Presentación

Con esta CARTA DE COMPROMISOS queremos dar a conocer las prestaciones del servicio de la Policía Local, los compromisos que se adquieren con el ciudadano y los niveles de CALIDAD que ofrecemos.

Presentamos un sistema orientado a un servicio eficaz, en el que, la prioridad es el logro de los objetivos que nos hemos marcado en la misma.

Constituye un nuevo proceso de cambio, con el que perseguimos el acercamiento a la sociedad del colectivo y de la función policial, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el bienestar de los ciudadanos, bajo la premisa fundamental del pleno derecho a conocer los servicios que les presta la Policía Local y a recibirlos con la mayor calidad.

El Cuerpo de Policía Local de Finestrat, tiene como misión ayudar, proteger e informar a los ciudadanos, de cara a conseguir el mejor clima de bienestar posible, ocupándonos de la mejora de la calidad de vida a través del desarrollo de nuestras competencias en materia de seguridad ciudadana, tráfico, policía administrativa, servicios asistenciales, educativos, etc.

En definitiva la proximidad y el servicio al ciudadano como medio de implicación en el entorno social para el cual se trabaja.

Mejorar continuamente el servicio prestado a los ciudadanos, siendo a la vez referencia de excelencia entre los cuerpos de Policía Local de la comarca.

Conseguir ser un cuerpo de Policía Local mejor valorado por los ciudadanos, obteniendo resultados de una manera eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Lograr ser reconocidos por la gestión innovadora de nuestros servicios.

Conseguir un entorno de trabajo que propicie el desarrollo de las personas, su formación, toma de responsabilidades y trabajo en equipo.

Quedando a su disposición para que nos hagan llegar sus demandas de servicio, sugerencias y quejas.

SR. ALCALDE PRESIDENTE

Itinerarios



Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Jefatura de Policía Local:

Calle Nueva nº 2 • 03509 FINESTRAT (ALICANTE)

Horario de atención de oficina:

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

Teléfono: 965 87 80 00 - MOVIL: 639 620 690

Fax: 965 87 89 04

Emergencias: 112

web: www.finestrat.org

e-mail: policia@finestrat.org

Servicio
24
horas

Datos sobre la Carta

Tirada: 5000 ejemplares

Coste: Subvencionado por Excm. Diputación Provincial

Vigencia: Abril de 2007 a Marzo de 2008

Responsable de la carta: Inspector Jefe de la Policía Local

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales del Ayuntamiento; se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación" Impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.

ORGANIZACIÓN
REGISTRADA
GESTIÓN POR
COMPROMISOS

www.ifqa.org
07/2032

DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



Ajuntament
de Finestrat
Concejalía de Seguridad Ciudadana



Servicios que se prestan

Atención permanente las 24 horas del día.
Prevención de comisión de delitos.
Actuación preventiva en tráfico mediante controles.
Ordenación y regulación del tráfico en el casco urbano.
Cursos de Seguridad Vial a escolares.
Regulación del tráfico en zonas escolares.
Tramitación de bajas y retirada de vehículos abandonados.
Intervención por unidad GAMO, en rescates de Montaña.
Medición de niveles de ruido.
Vigilancia zona rural y paraje natural del Puig Campana.
Custodia de objetos perdidos.
Actuación en conflictos privados.
Atención y auxilio al ciudadano.
Vigilancia y seguimiento de la Violencia de Género

Derechos del ciudadano

- ✦ Derecho a recibir información ya sea de carácter general particular en su caso.
- ✦ Derecho a recibir una atención personalizada y confidencial en las dependencias policiales.
- ✦ Derecho a presentar quejas, reclamaciones y peticiones por escrito o verbalmente.
- ✦ Derecho a recibir un trato correcto y respetuoso.
- ✦ Derecho a exigir la responsabilidad de la Administración y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.

Normativa reguladora

- ✦ Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- ✦ Ley Reguladora de Bases de Régimen Local.
- ✦ Ley de la Generalitat Valenciana, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- ✦ Decreto del Consell de la Generalitat que regula la Norma-Marco sobre estructura, organización y funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana.
- ✦ Reglamento del Cuerpo de Policía Local de Finestrat.

Compromisos de Servicio

1. Respondemos ante requerimientos urgentes en materia de Seguridad Ciudadana en un tiempo máximo de 10 minutos.
2. Respondemos ante accidentes de tráfico urgentes, con heridos en un tiempo máximo de 10 minutos.
3. Retiramos todos los vehículos abandonados de la vía pública en el plazo máximo de 30 días.
4. Prestamos una atención personalizada y esmerada a los ciudadanos que requieran nuestros servicios.
5. Damos respuesta a sus quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días.

Sistema de colaboración y participación ciudadana

Los ciudadanos pueden participar a través de los números de teléfono y fax facilitados en la presente Carta de Compromisos, por correo, por e-mail y ante los agentes de Policía Local en la vía pública, utilizando el sistema de Quejas y Sugerencias. Recogeremos su opinión a través de nuestras encuestas semestrales.

Sistema de Quejas y Sugerencias

Las quejas o sugerencias recibidas, sobre los servicios prestados por esta Policía Local, serán registradas y remitidas al Oficial encargado de la Unidad de Calidad Policial (UCAPOL). Estas serán contestadas en un plazo máximo de 10 días.

Indicadores de Calidad

1. Porcentaje de requerimientos urgentes atendidos en un máximo de 10 minutos.
2. Porcentaje de accidentes urgentes con heridos atendidos en un máximo de 10 minutos.
3. Porcentaje de vehículos retirados de vía pública antes de 30 días.
4. Porcentaje de ciudadanos satisfechos con nuestro trato según encuesta telefónica.
5. Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo de 10 días.

Medidas de subsanación

Se realizará comunicación escrita inmediata con el ciudadano excusándose y explicándole los motivos; e indicándole las medidas empleadas para subsanar las deficiencias del servicio. Se realizará informe para adjuntar al expediente.

Publicación de resultados

Los resultados de esta Carta de Compromisos se publicarán a los 6 meses en el boletín municipal, y a través de una memoria anual.