

Presentació

Amb aquesta CARTA DE COMPROMISOS volem donar a conèixer les prestacions de la Policia Local, els compromisos que s'hi adquireixen amb el ciutadà i els nivells de QUALITATAT que oferim.

Presentem un sistema orientat a un servei eficaç, en el qual la prioritat és aconseguir els objectius que ens hi hem marcat.

Constitueix un nou procés de canvi, amb el qual perseguim l'acostament a la societat del col·lectiu i de la funció policial, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida i el benestar dels ciutadans, sota la premissa fonamental del dret a conèixer els serveis que els presta la Policia Local i a rebre'ls amb la major qualitat.

El cos de Policia Local de Finestrat, té com a missió ajudar, protegir i informar els ciutadans, de cara a aconseguir el millor clima de benestar possible, i ens ocupem de la millora de la qualitat de vida a través del desenvolupament de les nostres competències en matèria de seguretat ciutadana, trànsit, policia administrativa, serveis assistencials, educatius, etc. En definitiva la proximitat i el servei al ciutadà com a mitjà d'implicació en l'entorn social per al qual s'hi treballa.

Millorar contínuament el servei prestat als ciutadans, i ser alhora referència d'excel·lència entre els cossos de Policia Local de la Comarca.

Aconseguir ser un cos de Policia Local millor valorat pels ciutadans, i obtenir resultats d'una manera eficient i respectuosa amb el medi ambient.

Aconseguir ser reconeguts per la gestió innovadora dels nostres serveis.

Aconseguir un entorn de treball, que propicie el desenvolupament de les persones, la seua formació, presa de responsabilitats i treball en equip.

Ens trobem a la seua disposició perquè ens facen arribar les seues demandes de servei, els seus suggeriments i les seues queixes.

SR. ALCALDE PRESIDENT



Adreces postals, telefòniques i telemàtiques.

Prefectura de Policia Local:

C/ Nou núm. 2 • 03509 FINESTRAT
(ALACANT)

Horari d'atenció d'oficina:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

Telèfon: 965 87 80 00

Fax: 965 87 89 04

MÒBIL: 639 620 690

Emergències: 112

Servei
24
hores

Dades sobre la Carta

Tiratge: 5000 exemplars

Cost: Subvencionat per l'Excma. Diputació Provincial

Vigència: abril de 2007 a març de 2008

Responsable de la carta: Inspector en Cap de la Policia Local

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



Ajuntament
de Finestrat
Regidoria de Seguretat Ciutadana



Serveis que s'hi presten

Atenció permanent les 24 hores del dia.
Prevenió de comissió de delictes.
Actuació preventiva en trànsit mitjançant controls.
Ordenació i regulació del trànsit en el casc urbà.
Cursos de Seguretat Vial a escolars.
Regulació del trànsit en zones escolars.
Tramitació de baixes i retirada de vehicles abandonats.
Intervenció per unitat GAMO, en rescats de muntanya.
Mesura de nivells de soroll.
Vigilància de zones rurals i paratge natural del Puig Campana.
Custòdia d'objectes perduts.
Actuació en conflictes privats.
Atenció i auxili al ciutadà.
Vigilància i seguiment de la violència de gènere

Drets del ciutadà

- + Dret a rebre informació de caràcter general i particular.
- + Dret a rebre una atenció personalitzada i confidencial en les dependències policials.
- + Dret a presentar queixes, reclamacions i peticions per escrit o verbalment.
- + Dret a rebre un tracte correcte i respectuós.
- + Dret a exigir la repsonsabilitat de l'Administració i del personal al seu servei quan així corresponga legalment.

Normativa reguladora

- ♦ Llei orgànica de forces i cossos de seguretat.
- ♦ Llei reguladora de bases de règim local.
- ♦ Llei de la Generalitat Valenciana, de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana.
- ♦ Decret del Consell de la Generalitat que regula la Norma-marc sobre estructura, organització i funcionament dels cossos de policia local de la Comunitat Valenciana.
- ♦ Reglament del Cos de Policia Local de Finestrat.

Compromisos de Servei

1. Responem davant els requeriments urgents en matèria de seguretat ciutadana en un temps màxim de 10 minuts.
2. Responem davant d'accidents de trànsit urgents amb ferits en un temps màxim de 10 minuts.
3. Retirem tots els vehicles abandonats de la via pública en el termini màxim de 30 dies.
4. Prestem una atenció personalitzada i acurada als ciutadans que requereixen els nostres serveis.
5. Donem resposta a les seues queixes i suggeriments rebudes en un màxim de 10 dies.

Sistema de col·laboració i participació ciutadana

Els ciutadans poden participar a través dels números de telèfon i fax facilitats en aquesta Carta de Compromisos, per correu, per correu electrònic i davant els agents de la Policia Local en la via pública, amb la utilització del sistema de queixes i suggeriments.
Arreplegarem la seua opinió a través de les nostres enquestes semestral.

Sistema de queixes i suggeriments

Les queixes o suggeriments rebudes, sobre els serveis prestats per aquesta Policia Local, seran registrades i trameses a l'oficial encarregat de la Unitat de Qualitat Policial (UCAPOL).
Aquestes s'hi contestaran en un termini màxim de 10 dies.

Indicadors de qualitat

1. Percentatge de requeriments urgents atesos en un màxim de 10 minuts.
2. Percentatge d'accidents urgents amb ferits atesos en un màxim de 10 minuts.
3. Percentatge de vehicles retirats de la via pública abans de 30 dies.
4. Percentatge de ciutadans satisfets amb el nostre tracte segons les enquestes telefòniques.
5. Percentatge de queixes i suggeriments respostes dins del termini de 10 dies.

Mesures de correcció

S'hi realitzarà una comunicació escrita immediata amb el ciutadà amb l'excusa i l'explicació dels motius; i s'indicaran les mesures emprades per esmenar les deficiències del servei.
Es realitzarà un informe per adjuntar a l'expedient.

Publicació de resultats

Els resultats d'aquesta Carta de Compromisos s'hi publicaran als 6 mesos al butlletí municipal, i a través d'una memòria anual.