

La Regidoria de Seguretat Ciutadana mitjançant la utilització de patrulles especialitzades, amb una metodologia de prevenció policial i amb una visió de l'àrea de seguretat que permeta respondre a les demandes de seguretat dels veïns i els visitants, ha establert la Carta de Compromisos de l'Àrea de Seguretat Ciutadana de la Policia local de Teulada, amb els compromisos concrets que assumeix davant dels ciutadans, a través de patrulles especialitzades per mitjà d'una metodologia preventiva.

Es realitzarà una comunicació escrita immediata amb el ciutadà on s'excusarà i se li explicarà els motius, i on s'assenyalaran les mesures oportunes per a corregir les deficiències del servei. Es realitzarà un informe per adjuntar-lo a l'expedient de la queixa.

Normativa Legal

- Llei orgànica 2/86 de forces i cossos de seguretat.
- Llei 6/99, de 19 d'abril, de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana.
- Llei 30/92 de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei orgànica 1/92 de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei de 7/2003 de la protecció de la contaminació acústica.
- Ordenances municipals de policia i bon govern.

DRETS DELS CIUTADANS

- **Informació Participació Tranquil·litat**
- **Formes de participació del ciutadà:** A través de reunions veïnals de zona i d'associacions sobre temes de seguretat.
- **Sistema de queixes i suggeriments:** A través de fulls de reclamacions que poden obtindre en les dependències de Policia local o d'escrits que podran ser presentades en les mateixes dependències de la Policia local o al SIT.

Adreça i plànol de situació

POLICIA LOCAL DE TEULADA

Av. Sta Caterina núm. 2
03725 Teulada
(Alacant)

Telèfon: 965740946
Fax: 965740975
Urgències 24h: 092
Emergències a través del 112
Correu: policia@aytoteulada.com
Web: www.teulada-moraira.org



Vigència de la carta: fins al 31 de gener de 2009

Persona responsable del manteniment de la carta:
Inspector en Cap Manuel Navarro Ribelles

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'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.

EXCEL·LENTÍSSIM AJUNTAMENT DE TEULADA

Regidoria de Seguretat, Trànsit i Transport



Àrea de Seguretat Ciutadana de la Policia Local de Teulada



ELS NOSTRES SERVEIS

- CONTROLS PREVENTIUS
- CONTROL DE LA CONTAMINACIÓ ACÚSTICA
- PROTECCIÓ DEL TURISME
- EVITAR LES CONDUCTES ANTISOCIALS QUE ALTEREN L'ORDRE PÚBLIC
- INCAUTACIÓ DE SUBSTÀNCIES I ARMES PROHIBIDES



ELS NOSTRES COMPROMISOS

RAPIDESA

Temps de resposta en serveis declarats d'urgències: delictes *in fraganti*, alarmes de robatori, d'atrancament i de pànic o coacció o d'atrancament en entitats bancàries i joieries, inferior a 7 minuts

PROXIMITAT.

Presència d'agents a peu en zones denses de població i zones de platges, en els mesos de juliol i d'agost

EFFECTIVITAT:

Mantindre l'índex de delictes coneguts per la Policia local, dins dels valors establerts (3 delictes/setmana/zona)

FOMENT DE LA CULTURA DE LA SEGURETAT

Fomentar campanyes d'informació i participació en temes de seguretat mitjançant la relació per part de la Policia local, d'una reunió mensual amb els veïns i les associacions.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Respondre a les queixes i/o als suggeriments de l'àrea de seguretat ciutadana, en el termini de 10 dies des de la seua presentació.

TAULA D'INDICADORS. MESUREM LA QUALITAT

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADOR ASSOCIAT	VALORS OBJECTIU
Rapidesa	Temps de resposta a la demanda en el temps assenyalat, en els serveis declarats com a urgents	- 7 minuts
Proximitat	Nombre d'hores treballades de servei ordinari, nombre d'hores de servei a peu.	≥ 120 hores en cada mes
Efectivitat	Nombre de fets delictius per setmana i zona.	<=3 delictes/setmana/zona
Foment de la cultura de la seguretat	Nre. de reunions al mes	1 reunió
Queixes i suggeriments	% Queixes i/o suggeriments contestats a les presentades a la Policia local i al SIT	Abans de 10 dies de la queixa o la reclamació

Publicació dels resultats dels compromisos adquirits en la aquesta carta es realitzaren en el mes de gener cada any a través dels mitjans de comunicació

Vigència de la carta: fins al 31/01/2009

Tiratge: 5000 exemplars

Mesures de correcció: En el cas d'augment de les infraccions penals del valor objectiu, comunicació via fax a la Subdelegació del Govern i a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat

En el cas d'incompliment de la resta d'indicadors, les queixes s'analitzaren per la Direcció del Cos de caràcter individualitzada, amb la finalitat d'estudiar cada cas concret.