

La Unidad de Atestados de nuestra Policía Local vigila la seguridad del tráfico vial y protege la integridad y tranquilidad de las personas perjudicadas por los accidentes de circulación que ocurren en el casco urbano de Petrer.

Es su vocación, además, ofrecer un servicio que garantice la óptima resolución de todas las actuaciones derivadas de los accidentes a través de un despliegue efectivo de los recursos a su disposición.

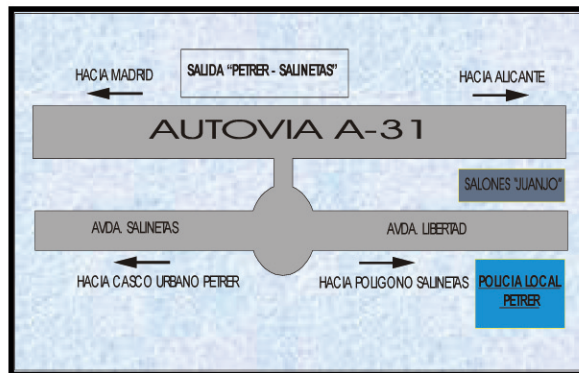
Para cumplir con su misión, la Unidad de Atestados ha realizado un importante esfuerzo para modernizar los servicios que presta, esfuerzo que ha culminado en la adopción de unos compromisos que permitirán incrementar la calidad de su labor al servicio de la ciudadanía.

Con ello pretendemos encaminarnos hacia la satisfacción plena de las demandas ciudadanas mediante el cumplimiento de unos objetivos dirigidos a un crecimiento profesional que resulte útil y eficaz para los usuarios de la Unidad.

Ha sido nuestro deseo recoger por escrito los compromisos adquiridos para formalizar con mayor afán nuestros propósitos y permitir la imprescindible participación de la ciudadanía.

José Antonio Hidalgo.
Alcalde de Petrer.

¿DÓNDE ESTAMOS?



Unidad de Atestados de la policía Local de Petrer.

Avda. de la Libertad s/n de Petrer (Alicante) C.P. 03610, edificio de la Jefatura de la Policía Local.

Horario de atención a la ciudadanía.

Las veinticuatro horas del día de los trescientos sesenta y cinco días del año para actuaciones urgentes, y de 8 a 15 horas de lunes a viernes para trámites administrativos.

CONTACTE CON NOSOTROS

Teléfono: 965376061 – 092 – 112 (emergencias)

Fax: 965377062

Página web: www.petrer.es

Correo electrónico: atestados@petrer.es - policia@petrer.es

Responsable de la Carta: Intendente Principal Jefe de la Policía Local de Petrer.

Vigencia de la Carta: un año desde su edición

Fecha de edición: marzo de 2007

Nº ejemplares impresos: 5000

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.



EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE PETRER

Concejalía de Gobernación y Tráfico



UNIDAD DE ATESTADOS

Carta de Compromisos

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA LA UNIDAD DE ATESTADOS?

La unidad de Atestados se ocupa de la investigación de los accidentes de tráfico con el resultado de personas lesionadas, y de los accidentes con resultado de daños materiales a requerimiento de las personas implicadas.

Por otra parte, la unidad también se ocupa de la investigación de delitos contra la seguridad del tráfico y del cumplimiento de las diligencias ordenadas por la Autoridad judicial o fiscal que lo requiera.

Además de cultivar el trato directo con las personas que con motivo de la resolución de los distintos expedientes ostentan la condición de interesadas (esencialmente, las perjudicadas u ofendidas en accidentes), la unidad colabora, en la prestación de los servicios que le son propios, con otras entidades, tales como Juzgados de Instrucción de Elda, Hospital General de Elda, Cruz Roja Petrer, compañías aseguradoras, Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante, otras fuerzas y cuerpos de seguridad, colegios de abogados y asociaciones vecinales.

¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS USUARIOS?

- A conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.
- A identificar a los agentes de servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos de los diversos trámites.
- Al acceso a los registros y archivos de la unidad en los términos previstos en la Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia, y a que se facilite el ejercicio de sus derechos.
- A exigir las responsabilidades de la Administración y del personal a su servicio que correspondan.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NOS COMPROMETEMOS A...

- Prestar atención presencial en el lugar del accidente de circulación con heridos (cualquier punto del casco urbano de Petrer) El tiempo de respuesta ante los accidentes considerados graves (accidentes con heridos) no será superior a 5 minutos.
- Garantizar que la información suministrada a los usuarios del servicio de la unidad será rigurosa, útil y comprensible.
- Tramitar los correspondientes expedientes con eficacia y celeridad. Los informes por accidentes sin heridos se tramitarán en un plazo no superior a 12 días.
- Tramitar los correspondientes expedientes con eficacia y celeridad. Los atestados por accidentes con heridos se tramitarán en un plazo no superior a 18 días.
- Tramitar debidamente sus quejas y sugerencias recibidas directamente, a través de nuestro buzón físico (en dependencias policiales) o de forma virtual (*colgado* en la página web del Ayto de Petrer) La contestación no se hará esperar más de 20 días.
- Publicar las conclusiones acerca del seguimiento de los compromisos e indicadores, de la gestión de las quejas y sugerencias y del resultado de las encuestas de satisfacción. Publicaremos un informe anual de resultados en el primer trimestre del año natural.

PARTICIPE EN LA MEJORA DE NUESTROS COMPROMISOS...

A través de la encuesta que la unidad desarrolla de forma permanente con el fin de conocer qué considera importante el usuario, qué espera y el grado de satisfacción en relación con el servicio que prestamos.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

- Tiempo de respuesta presencial (en minutos) para los accidentes con heridos, y porcentaje de tales accidentes atendidos en un tiempo inferior a 5 minutos.
- Grado de satisfacción de los usuarios en relación con la información suministrada por los miembros de la unidad.
- Porcentaje de informes por accidentes sin heridos tramitados en plazo no superior a 12 días.
- Porcentaje de atestados por accidentes con heridos tramitados en plazo no superior a 18 días.
- Porcentaje de quejas tramitadas según el procedimiento reglado y dentro del plazo establecido (20 días)
- Informe público de resultados (primer trimestre del año)

PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTRA LABOR

- La L. O. de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- La L. O. de Protección de la Seguridad Ciudadana
- El Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- La Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana y los decretos que la desarrollan.
- Ley que regula las Bases de régimen Local y el Texto Refundido de Disposiciones Legales Vigentes en Materia de Régimen Local.
- Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

DESEAMOS MEJORAR EL SERVICIO

Si detecta que no cumplimos nuestros compromisos, indíquenoslo por favor, nos ayudará a mejorar. En un plazo no superior a 20 días recibirá una carta explicativa en la que el máximo responsable de la unidad pedirá disculpas y expondrá las pertinentes medidas de subsanación. Para ello, contactaremos con usted y:

- Ofreceremos las explicaciones necesarias acerca de la resolución de su expediente y expondremos nuestras disculpas en caso de irregularidades en la tramitación.
- Le proporcionaremos la información que necesite del modo más comprensible, útil y riguroso.
- Empezaremos las acciones que impulsen la eficacia y celeridad del progreso de su expediente.