

La Unitat d'Atestats de la nostra Policia local vigila la seguretat del trànsit vial i protegeix la integritat i la tranquil·litat de les persones perjudicades pels accidents de circulació que ocorren en el nucli urbà de Petrer.

És la seua vocació, a més, oferir-ne un servei que garanteixca la resolució òptima de totes les actuacions derivades dels accidents a través d'un desplegament efectiu dels recursos a la seua disposició.

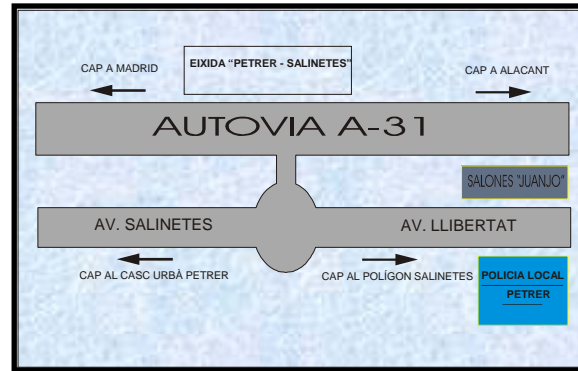
Per complir amb la seua comesa, la Unitat d'Atestats ha realitzat un esforç important per a modernitzar els serveis que hi presta, un esforç que ha finalitzat en l'adopció d'uns compromisos que permetran incrementar la qualitat de la seua tasca al servei de la ciutadania.

Amb això pretenem encaminar-nos cap a la satisfacció plena de les demandes ciutadanes per mitjà del compliment d'uns objectius dirigits a un creixement professional que resulte útil i eficaç per als usuaris de la Unitat.

Ha sigut el nostre desig manifestar per escrit els compromisos adquirits per formalitzar amb major afany els nostres propòsits i permetre la participació imprescindible de la ciutadania.

José Antonio Hidalgo.  
Alcalde de Petrer.

## ON ENS TROBEM?



### Unitat d'Atestats de la Policia local de Petrer.

Av. de la Llibertat s/n de Petrer (Alacant) C.P. 03610, edifici de la Direcció de la Policia local.

### Horari d'atenció a la ciutadania.

Les vint-i-quatre hores del dia dels tres-cents seixanta-cinc dies de l'any per a actuacions urgents, i de 8 a 15 hores de dilluns a divendres per a tràmits administratius.

## CONTACTE AMB NOSALTRES

**Telèfon:** 965376061 – 092 – 112 (emergències)

**Fax:** 965377062

**Pàgina web:** [www.petrer.es](http://www.petrer.es)

**Correu electrònic:** [atestados@petrer.es](mailto:atestados@petrer.es) -

[policia@petrer.es](mailto:policia@petrer.es)

**Responsable de la Carta:** Intendent Principal Cap de la Policia local de Petrer.

Vigència de la Carta: un any des de la seua edició

Data d'edició: març de 2007

Nombre d'exemplars: 5000

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 PETRER**

**Regidoria de Governació i Trànsit**



**UNITAT  
D'ATESTATS**

**Carta de  
Compromisos**

## QUINS SERVEIS PRESTA LA UNITAT D'ATESTATS?

La unitat d'atestats s'ocupa de la investigació dels accidents de trànsit amb el resultat de persones lesionades, i dels accidents amb resultat de danys materials a requeriment de les persones implicades.

D'altra banda, la unitat també s'ocupa de la investigació de delictes contra la seguretat del trànsit i de l'acompliment de les diligències ordenades per l'autoritat judicial o fiscal que ho requeresca.

A més de fomentar el tracte directe amb les persones que amb motiu de la resolució dels diferents expedients ostenten la condició d'interessades (essencialment, les perjudicades o ofeses en accidents), la unitat col·labora, en la prestació dels serveis que li són propis, amb altres entitats, com ara els jutjats d'instrucció d'Elda, Hospital General d'Elda, Creu Roja Petrer, companyies asseguradores, Direcció Provincial de Trànsit d'Alacant, altres forces i cossos de seguretat, col·legis d'advocats i associacions veïnals.

## QUINS DRETS TENEN ELS USUARIS?

- A conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què siguen part interessada.
- A identificar els agents de servei sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics dels diversos tràmits.
- A l'accés als registres i arxius de la unitat en els termes que preveu la llei.
- A ser tractats amb respecte i deferència, i que es facilite l'exercici dels seus drets.
- A exigir les responsabilitats de l'Administració i del personal al seu servei que hi corresponguen.
- Qualsevol altre que els reconeguen la Constitució i les lleis.

## ENS COMPROMETEM A...

- Prestar atenció presencial en el lloc de l'accident de circulació amb ferits (qualsevol punt del nucli urbà de Petrer) El temps de resposta davant dels accidents considerats greus (accidents amb ferits) no serà superior a 5 minuts.
- Garantir que la informació subministrada als usuaris del servei de la unitat serà rigorosa, útil i comprensible.
- Tramitar els corresponents expedients amb eficàcia i celeritat. Els informes per accidents sense ferits es tramitaran en un termini no superior a 12 dies.
- Tramitar els corresponents expedients amb eficàcia i celeritat. Els atestats per accidents amb ferits es tramitaran en un termini no superior a 18 dies.
- Tramitar correctament les seues queixes i suggeriments rebuts directament, a través de la nostra bústia física (a les dependències policials) o de forma virtual (que pot trobar a la pàgina web de l'Ajuntament de Petrer). La contestació no es farà esperar més de 20 dies.
- Publicar les conclusions sobre el seguiment dels compromisos i d'indicadors, de la gestió de les queixes i dels suggeriments i del resultat de les enquestes de satisfacció. Publicarem un informe anual de resultats en el primer trimestre de l'any natural.

## PARTIPE EN LA MILLORA DELS NOSTRES COMPROMISOS...

A través de l'enquesta que la unitat desenvolupa de forma permanent a fi de conèixer què considera important l'usuari, quina espera i el grau de satisfacció en relació amb el servei que hi prestem.

## INDICADORS DE COMPLIMENT

- Temps de resposta presencial (en minuts) per als accidents amb ferits, i percentatge de tals accidents atesos en un temps inferior a 5 minuts.
- Grau de satisfacció dels usuaris en relació amb la informació subministrada pels membres de la unitat.
- Percentatge d'informes per accidents sense ferits tramitats en termini no superior a 12 dies.
- Percentatge d'atestats per accidents amb ferits tramitats en termini no superior a 18 dies.
- Percentatge de queixes tramitades d'acord al procediment reglat i dins del termini establert (20 dies)
- Informe públic de resultats (primer trimestre de l'any)

## PRINCIPALS NORMES QUE REGULEN EL NOSTRE TREBALL

- La llei orgànica de forces i cossos de seguretat.
- La llei orgànica de protecció de la seguretat ciutadana
- El Codi penal i la llei d'enjudiciament criminal.
- La llei de coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana i els decrets que la desenvolupen.
- Llei que regula les bases de règim local i el Text refós de disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei de règim jurídic de les administracions públiques.

## DESITGEM MILLORAR EL SERVEI

Si hi detecta que no complim els nostres compromisos, indique'ns-ho per favor, ens ajudarà a millorar-los. En un termini no superior a 20 dies rebrà una carta explicativa en la qual el màxim responsable de la unitat demanarà disculpes i exposarà les mesures de correcció pertinents. Per això, contactarem amb vosté i:

- Oferirem les explicacions necessàries sobre la resolució del seu expedient i exposarem les nostres disculpes en cas d'irregularitats en la tramitació.
- Li proporcionarem la informació que necessite de la manera més comprensible, útil i rigorosa.
- Emprendrem les accions que impulsen l'eficàcia i la celeritat del progrés del seu expedient.