



El esfuerzo y compromiso de este Ayuntamiento es y será dar el mejor servicio al ciudadano, para ello debemos adaptarnos a las necesidades emergentes en cada momento, con este propósito desde el Área de Seguridad Ciudadana se ha iniciado el proyecto denominado con el slogan **“Servicio Público=Calidad”**, dentro de este trabajo se han reflejado algunas de las funciones de la Policía Local ofreciendo transparencia e información de las mismas a los vecinos.

Este Ayuntamiento considera que un buen instrumento para llevar a cabo nuestro objetivo son las Cartas de Compromiso también llamadas **Cartas de Calidad**, que reflejan el esfuerzo tanto de los dirigentes políticos como de los funcionarios estableciendo la cohesión necesaria para alcanzar nuestra meta, que no es otra que ofrecer unos servicios que mejoren la calidad de vida de nuestro pueblo.

La policía local es un instituto armado de naturaleza Civil con estructura y jerarquizado cuyo mando superior es el Alcalde, se encarga de ejercer las funciones de acuerdo con la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, realizando cada uno de los cometidos con la mayor diligencia teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales existentes, diversificando y completando la formación de todos los miembros del cuerpo para llegar a mejorar en el servicio destinado a la comunidad

Lo que pretendemos es mejorar en servicio y en calidad al ciudadano, ampliando servicios y mejorando los existentes.

El Alcalde,
José Manuel Butrón Sánchez

AREA DE SEGURIDAD 2007

PLAZA DEL AYUNTAMIENTO NÚMERO 1

TELÉFONO 966721525 - 609208406

E-MAIL policialocal@montesinos.org



Tirada: 5.000 ejemplares

Subvencionado por la Diputación de Alicante
Publicación :Web , carteles, por correo y medios de comunicación.

Edición: 2007 Revisión: Anual.

servicio al ciudadano: 24 horas
fax ayuntamiento: 966 72 10 04
web: www.losmontesinos.org

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 LOS MONTESINOS**

**Concejalía de Seguridad,
Tráfico y Policía**



**POLICÍA LOCAL
DE LOS MONTESINOS**



SERVICIOS DE LA POLICIA LOCAL, NORMATIVA REGULADORA Y DERECHOS DEL CIUDADANO

Los servicios que se prestan son:

Ordenación y regulación del tráfico del casco urbano.
Realización de cursos de educación vial para escolares.
Protección y regulación de entrada y salida del colegio e instituto.
Retirada de vehículos abandonados en la vía pública.
Medición de niveles de ruido.
Vigilancia de cumplimiento de bandos y Ordenanzas Municipales.
Vigilancia de instalaciones y lugares públicos.
Prevención en la comisión de delitos.
Actuación preventiva en control de documentación de tráfico.
Vigilancia de vertidos incontrolados y desperfectos de la vía pública.
Actuación en conflictos privados.
Atención permanente a cualquier requerimiento las 24 horas y auxilio al ciudadano.
Atención sistema de participación y colaboración ciudadana.
Control de absentismo escolar.
Instruir atestados por accidentes en el casco urbano y otros actos delictivos.
Vigilancia zona rural.
Actuación preventiva en la materia.

Los derechos de los ciudadanos son:

.-A conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y obtener copia de los documentos contenidos en ellos
.-A identificar a las autoridades y personal responsable de la tramitación de los procedimientos
.-A obtener copia sellada de los documento que se presenten aportándola junto a la original
.-A utilizar las lenguas co-oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma
.-A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al tramite de audiencia.

.-A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al tramite de audiencia.

.-Al acceso a archivos y registros del organismo en los términos previstos en la normativa.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Policía Local se compromete a:

-La retirada de vehículo en vado ocupado en menos de 30 minutos desde la comunicación a la policía.

-La Retirada de todos los vehículos abandonados desde la comunicación a la policía.

-A Llegar al lugar en menos de ocho minutos en el Area de seguridad ciudadana: delitos in fraganti, alarmas de atraco ,etc

-A Prestar una atención y trato esmerado en todas las actuaciones que afectan al ciudadano.

-A dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo de 8 días.

PARTICIPACION CIUDADANA

El ciudadano podrá participar a través del registro general del Ayuntamiento, el buzón de sugerencias, el correo electrónico, por e-mail o de forma verbal ante los agentes de Policía Local.

Cada año se efectuará una evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Registro de Quejas: Todas las quejas recibidas serán registradas en un libro único habilitado para tales menesteres donde se adjuntará la respuesta dirigida a la persona.

Redacción de carta de respuesta: La carta de respuesta será dirigida hacia la persona con las causas del cumplimiento e incumplimiento de la queja en un plazo máximo de 8 días.

NORMATIVA APLICABLE.

La Constitución Española, Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Ciudadana, Ley de Enjuiciamiento Criminal, Ley Orgánica 1/92 de Seguridad Ciudadana, Código Penal, Norma Marco y otras relacionadas directamente.

INDICADORES DE CALIDAD

Vados ocupados:

Porcentaje de vehículos retirados en menos de 30 minutos.

Gestión de residuo sólido:

Porcentaje de vehículos abandonados retirados en 30 días.

Area de seguridad ciudadana: delitos in fraganti, alarma atraco:

Atenciones al ciudadano realizadas en un tiempo no superior a 8 minutos desde que se recibe el aviso hasta que la patrulla llega al destino

Atención al ciudadano:

Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el trato recibido de la policía

Servicio de quejas y sugerencias:

Porcentaje de quejas y sugerencias respuestas en menos de 8 días.

MEDIDAS DE SUBSANACION

- 1.- Carta de respuesta de queja en el plazo de 8 días desde la presentación de la misma.
- 2.- Carta de respuesta de oficio ante el incumplimiento detectado por el Area de seguridad.
- 3.- Entrada libre en la piscina o instalaciones deportivas municipal por un período de dos días.
- 4.- Penalización al servicio de grúa en la gestión de vehículos en vados.

PUBLICACION DE LOS RESULTADOS

Los resultados de esta Carta de Compromisos se publicarán a los 6 meses en la página web del Ayuntamiento, publicándose una memoria anual.