

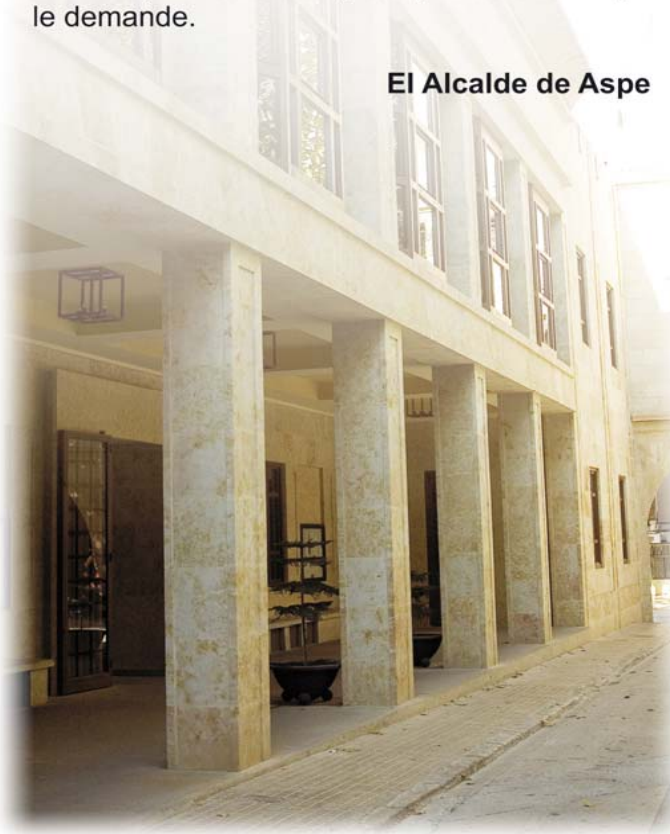


La mejora en la eficiencia queremos hacerla patente como compromiso en un servicio que se presta de forma permanente las 24 horas del día.

La Policía Local de Aspe tiene como misión la protección, seguridad, vigilancia e información a los ciudadanos del municipio.

Pretendemos llegar a ser un Cuerpo de Seguridad eficiente, abierto al cambio y a la formación, adaptándose de forma inmediata a los requerimientos y necesidades que la población de Aspe le demande.

El Alcalde de Aspe




JEFATURA DE LA POLICÍA LOCAL
 Plaza Mayor, 3 03680 Aspe
 Atención al ciudadano las 24h.
 (Horario de oficina: 9 a 14 h.)
 965 492 200 (Tlf. y Fax)
 policia@ayto.aspe.es
 www.aspe.es

24 HORAS **Emergencias 112**



Tirada de la publicación: 5000 ejemplares.
Fecha de vigencia de la Carta: Edición 2007.

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.



DIPUTACIÓN DE ALICANTE



POLICIA LOCAL
DE
ASPE



Compromisos

Indicadores

Medidas de Subsanación

EMERGENCIAS: Delitos in fraganti, alarmas de robo, accidentes graves, peticiones de auxilio, etc.	Llegada al lugar en menos de siete minutos, dentro del casco urbano, desde la recepción del aviso.	Medición del tiempo transcurrido entre el momento en el que se recibe el aviso hasta que la patrulla da la confirmación a la central de llegada al punto de destino (Hora de salida menos hora de llegada en la planilla de seguimiento).	Comunicación verbal inmediata excusándose ante el ciudadano afectado y explicando las causas que han motivado el retraso.
TRAFICO: Vados permanentes y/o espacios reservados ocupados.	Retirada del vehículo en menos de 30 minutos desde la comunicación de la incidencia.	(Número de vehículos retirados en menos de 30 minutos / Número total de avisos de retirada de vehículos) x100	Comunicación verbal inmediata excusándose ante el ciudadano afectado y explicando las causas que han motivado el retraso.
TRAFICO: Gestión de Vehículos abandonados en la vía pública.	<i>URGENTES:</i> Retirar, en menos de una hora, el 100% de los vehículos abandonados que puedan suponer un riesgo para los viandantes.	(Número de vehículos retirados en menos de 60 minutos / Número total de avisos de vehículos abandonados con peligro) x100	Comunicación verbal inmediata excusándose ante el ciudadano afectado y explicando las causas que han motivado el retraso.
	<i>NO URGENTES:</i> Retirar el 100% de los vehículos declarados RSU en un plazo de 72 h., una vez transcurridos los plazos legalmente establecidos.	(Número de vehículos retirados / detectados por abandono) x 100	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Prestar una atención y trato esmerado en todas las actuaciones que afectan al ciudadano.	Número de ciudadanos que responden "buena" o "muy buena" a la pregunta "¿Cómo calificaría la atención y el trato recibido?" / Total de ciudadanos entrevistados mediante encuestación telefónica aleatoria a un 5% de los ciudadanos que han recibido algún servicio.	Informe por escrito a la Jefatura de la Policía Local comunicando los resultados de la encuesta.
QUEJAS Y SUGERENCIAS	Respuesta a las quejas y sugerencias ciudadanas en un plazo máximo de 30 días.	Número de quejas y sugerencias respondidas / número de quejas y sugerencias recibidas	Envío al ciudadano de una respuesta acerca de su queja o sugerencia, con indicación de las medidas a adoptar.

Derechos del ciudadano

- A recibir información veraz, clara y concisa, ya sea de carácter general o particular en su caso.
- A una atención personalizada y confidencial en las dependencias policiales.
- A recibir un trato correcto y respetuoso.
- A exigir la responsabilidad de la Administración y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.
- A cualquier otro que le otorgue la Constitución y las leyes.

Normativa reguladora

- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Coordinación de Policías Locales de la C. Valenciana.
- Reglamento de la Policía Local de Aspe

Servicios que se prestan

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano.
- Protección de la Seguridad Ciudadana en la prevención de delitos y faltas.
- Mediación en conflictos entre particulares.
- Vigilancia del cumplimiento de Ordenanzas Municipales.
- Detección de infracciones urbanísticas y del medio ambiente.
- Oficina de objetos perdidos.
- Recogida, retirada y tramitación de bajas de vehículos a petición del propietario.
- Información general al ciudadano sobre cualquier asunto de su interés.

Participación Ciudadana

Reuniones con los ciudadanos, a solicitud de éstos, para tratar los temas que sean de su interés.

Sistema de quejas y sugerencias

Por cualquiera de estas vías:

- Personalmente, en el Retén o a las Patrullas de PL.
- Escrito presentado en el Registro General del Ayto.
- Telefónicamente o por fax.
- Correo electrónico: policia@ayto.aspe.es

Se comunicará al remitente de la queja, los trámites realizados en un plazo inferior a 30 días.

Publicación de los resultados

Se publicarán en el primer mes del año los resultados anuales en la web del ayuntamiento: www.aspe.es

Responsable Técnico de esta Carta

Intendente-Jefe de la Policía Local
Tlf. y Fax 965 49 22 00
policia@ayto.aspe.es