

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Almoradí, en línea con las últimas tendencias de modernización de la Administración Local, asume el reto de adaptarse a los cambios acontecidos y promueve el desarrollo e implantación de Cartas de Compromisos, para crear una Administración Municipal moderna, eficaz y orientada al ciudadano destinatario de los servicios públicos, con la finalidad de contribuir a una mejor calidad de vida de los habitantes de esta ciudad.

La Policía Local de Almoradí, con esta Carta adquiere el compromiso de mejora continúa en la calidad del servicio que presta a los ciudadanos, así como en su misión estratégica, de garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, proporcionando la seguridad necesaria sobre personas y bienes de modo integral, eficiente y coordinado con otros servicios.

Antonio Ángel Hurtado Roca
Alcalde del Ayuntamiento de Almoradí

DATOS IDENTIFICATIVOS

Jefatura de Policía Local:
Plaza Constitución nº 1-03160
ALMORADÍ (Alicante)
Horario de oficina:
lunes a viernes, de 9 a 14 horas
Teléfono: 966-78-16-26
Fax: 966-78-24-22
Emergencias 112
Servicio 24 horas
Web: www.aytoalmoradi.com
E-mail: policia@aytoalmoradi.com

PLANO DE SITUACIÓN



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.



POLICÍA LOCAL
de Almoradí

Carta de
Compromisos

Relación de servicios que se prestan

- Atención telefónica y permanente las 24 horas.
- Asistencia y auxilio a los ciudadanos.
- Seguridad Pública en la prevención de delitos y faltas.
- Control y regulación del tráfico.
- Confección de Atestados por accidentes de tráfico en el casco urbano.
- Vigilancia y custodia de edificios e instalaciones municipales.
- Vigilancia de los espacios públicos.
- Mediación en conflictos entre particulares.
- Protección a menores y atención a las víctimas de violencia doméstica y de género.
- Vigilancia en el cumplimiento de ordenanzas municipales e infracciones urbanísticas y del medio ambiente.
- Oficina de objetos perdidos.

Derechos de los usuarios con los servicios

- A identificar a los funcionarios y obtener información y orientación acerca de actuaciones y servicios.
- A ser tratados con respeto y deferencia por funcionarios que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del Ayuntamiento y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Colaboración y participación ciudadana

La colaboración y participación de los ciudadanos se realiza a través de:

- Asociaciones de Vecinos y otros colectivos.
- Encuestas periódicas sobre la calidad del servicio prestado.
- Buzón del ciudadano en la Jefatura de Policía Local.

Compromisos de calidad que se ofrecen

1. Respuesta inmediata a cualquier requerimiento de actuación urgente con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos.
2. Retirar los vehículos de vados permanentes y reservas de espacios ocupados en un tiempo inferior a 30 minutos desde la comunicación.
3. Retirar los vehículos abandonados declarados RSU en un tiempo inferior a 24 horas, transcurridos plazos legalmente establecidos, no superando en ningún caso el plazo de 30 días desde que adquiera la condición de RSU.
4. Atención personalizada y trato esmerado a los ciudadanos que requieran nuestros servicios.
5. Respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días.

Normativa legal de prestaciones y servicios

- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Norma Marco de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Resto de normativa estatal, autonómica y local aplicable

Sistema de quejas y sugerencias

- Sus quejas y sugerencias nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.
- A disposición de todos los usuarios existe un libro que tiene por objeto dejar constancia de las quejas, iniciativas o sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento y servicios prestados por el Cuerpo de la Policía Local de Almoradí.
- Las quejas y sugerencias podrán presentarse personalmente, por fax, correo postal o electrónico.

Indicadores del nivel de calidad

1. Porcentaje de respuestas en tiempo inferior a 8 minutos. (Objetivo: 95 %)
2. Porcentaje de vehículos retirados en tiempo inferior a 30 minutos. (Objetivo: 80 %).
3. Porcentaje de vehículos retirados en tiempo inferior a 30 días desde que se adquiere la condición de residuo sólido urbano. (Objetivo: 90 %).
4. Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido. (Objetivo: 90 %).
5. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 20 días por escrito o comunicación telefónica. (Objetivo: 95 %)

Publicación de resultados

Los resultados del cumplimiento de los compromisos serán publicados trimestralmente en la página web e igualmente se recogerá en la memoria anual.

Medidas de subsanación

Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento, consistirá en la comunicación inmediata dando excusas y explicaciones de las causas que motivaron el incumplimiento y medidas correctoras adoptadas.

Datos de la Carta de Compromisos

Tirada de la publicación: 5000 ejemplares
Coste: subvención Excm. Diputación Provincial
Vigencia: 2007, con revisión anual.
Responsable de la carta: Jefe del Cuerpo de la Policía Local.