

Presentación

El 11 de julio de 2008, se constituyó la COMISIÓN COMARCAL para la PREVENCIÓN de la SEGURIDAD LOCAL, con la finalidad de mejora y coordinación del servicio de Policía Local, que prestan los 8 Municipios de la Marina Baixa que integran la Comisión.

Fruto de ese espíritu de mejora y superación, nació un proyecto de CALIDAD en los servicios policiales de nuestro ámbito local, que ha sido coordinado y tutorizado por la Excm. Diputación Provincial de Alicante, dentro del marco de una Comunidad de Aprendizaje propiciada por el Departamento de Formación y Calidad, dando como resultado la presente CARTA DE COMPROMISOS

Servicios que se prestan

Atención permanente las 24 horas del día.
Prevención de comisión de delitos.
Actuación preventiva mediante controles de tráfico y seguridad ciudadana.
Regulación del tráfico en el casco urbano.
Formación en materia de Seguridad Vial a escolares.
Regulación del tráfico en zonas escolares.
Control y medición de los niveles de ruido.
Vigilancia de parajes naturales, zonas rurales y de costa.
Custodia y gestión de objetos perdidos.
Actuación en conflictos privados.
Atención y auxilio al ciudadano.
Retirada de vehículos abandonados.

Normativa reguladora

- ▲ Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978.
- ▲ Ley Orgánica 2/1986 de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- ▲ Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- ▲ Ley 6/1999 de 19 de abril, de la Generalitat Valenciana, de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunitat Valenciana.

Compromisos de Servicio

1. Respondemos ante requerimientos urgentes en un tiempo máximo de 8 minutos.
2. Gestionamos la devolución de los objetos perdidos a su titular en un plazo máximo de 15 días.
3. Impartiremos actividades formativas a sectores sociales sobre materias de interés con un mínimo de 10.000 asistentes/25.000 horas por año.
4. Realizaremos un mínimo de 200 controles, con al menos 4.000 vehículos inspeccionados al año.
5. Damos respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 12 días.

Derechos del ciudadano

- *Derecho a recibir información de carácter general y particular.
- *Derecho a recibir una atención personalizada y confidencial en las dependencias policiales.
- *Derecho a presentar quejas, reclamaciones y peticiones por escrito o verbalmente.
- *Derecho a recibir un trato correcto y respetuoso.
- *Derecho a exigir la responsabilidad de la Administración y del personal a su servicio cuando así corresponda legalmente.

Sistema de colaboración y participación ciudadana

Los ciudadanos pueden participar a través de los números de teléfono y fax, correo electrónico y formulario facilitados en esta Carta de Compromisos, por correo, y mediante la utilización de nuestro sistema de quejas y sugerencias.

Indicadores de calidad

1. Porcentaje de requerimientos urgentes atendidos en un tiempo máximo de 8 minutos.
2. Porcentaje de objetos perdidos remitidos a su titular dentro del plazo de 15 días.
3. Número de asistentes que han recibido acciones formativas, sobre materias de interés durante el año natural.
4. Número de controles realizados y de vehículos inspeccionados.
5. 100% del porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo de 12 días.

Sistema de quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias, sobre los servicios prestados por las Policías Locales, que forman parte de la Comisión Comarcal podrán ser presentadas, en cualquier municipio, siendo registradas y remitidas a los encargados de las Unidades de Calidad Policial (UCAPOL) que corresponda, quienes responderán en un plazo máximo de 12 días, desde su recepción.

Medidas de corrección

Se realizará comunicación inmediata con el ciudadano, por la vía más adecuada, excusándose y facilitando la explicación de los motivos; Indicando las medidas adoptadas, para subsanar las deficiencias del servicio.

Publicación de resultados

Los resultados de esta Carta de Compromisos se publicarán mediante un informe semestral, y a través de una memoria anual, que publicará la Comisión Comarcal.