



## Presentació

L'11 de juliol del 2008, es va constituir la COMISSIÓ COMARCAL per a la PREVENCIÓ de la SEGURETAT LOCAL, amb la finalitat de millora i coordinació del servei de Policia Local, que presten els 9 Municipis de la Marina Baixa que ujjntegren la Comissió.

Fruit d'aquest esperit de millora i superació, va nàixer un projecte de QUALITAT en els serveis policials del nostre àmbit local, que ha sigut coordinat i tutoritzat per l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, dins del marc d'una Comunitat d'Aprenentatge propiciada pel Departament de Formació i Qualitat, que ha donat com a resultat aquesta CARTA DE COMPROMISOS.

## Serveis que es presten

Atenció permanent les 24 hores del dia.  
Prevenió de comissió de delictes.  
Actuació preventiva mitjançant controls de trànsit i seguretat ciutadana.  
Regulació del trànsit en el nucli urbà.  
Formació en matèria de Seguretat Viària a escolars.  
Regulació del trànsit en zones escolars.  
Control i mesurament dels nivells de soroll.  
Vigilància de paratges naturals, zones rurals i de costa.  
Custòdia i gestió d'objectes perduts.  
Actuació en conflictes privats.  
Atenció i auxili a la ciutadania.  
Retirada de vehicles abandonats

## Normativa reguladora

▲ Constitució Espanyola, de 29 de desembre de 1978.  
▲ Llei Orgànica 2/1986 de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.  
▲ Llei 7/1985 de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.  
▲ Llei 17/2017 de 13 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de policies locals i de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana.

## Compromisos de Servei de Qualitat

1. Responem davant de requeriments urgents atesos en un temps màxim de 8 minuts.
2. Gestionem la devolució dels objectes perduts al seu titular en un termini màxim de 15 dies.
3. Impartirem activitats formatives a sectors socials sobre matèries d'interés amb un mínim de 10.000 assistents/25.000 hores per any.
4. Realitzarem un mínim de 200 controls, amb almenys 4.000 vehicles inspeccionats a l'any.
5. Donem resposta a les queixes i suggeriments rebuts en un termini màxim de 12 dies

## Drets del ciutadà

- \* Dret a rebre informació de caràcter general i particular.
- \* Dret a rebre una atenció personalitzada i confidencial en les dependències policials.
- \* Dret a presentar queixes, reclamacions i peticions per escrit o verbalment.
- \* Dret a rebre un tracte correcte i respectuós.
- \* Dret a exigir la responsabilitat de l'Administració i del personal al seu servei quan així corresponga legalment.

## Sistema de col·laboració i participació ciutadana

La ciutadania podrà participar a través dels números de telèfon i fax, correu electrònic i formulari facilitats en aquesta Carta de Compromisos, per correu, i mitjançant la utilització del sistema de queixes i suggeriments.

## Indicadors de qualitat

1. Percentatge de requeriments urgents atesos en un temps màxim de 8 minuts.
2. Percentatge d'objectes perduts remesos al seu titular dins del termini de 15 dies.
3. Nombre d'assistents que han rebut accions formatives sobre matèries d'interés, durant l'any natural.
4. Nombre de controls realitzats i de vehicles inspeccionats.
5. 100% del percentatge de queixes i suggeriments repostos dins del termini de 12 dies.

## Sistema de queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments, sobre els serveis prestats per les Polícies locals, que formen part de la Comissió Comarcal podran ser presentades, en qualsevol municipi, i seran registrades i traslladades a les persones encarregades de les unitats de qualitat policial (UCAPOL) que hi corresponga, les quals respondran en un termini màxim de 12 dies, des de la seua recepció.

## Mesures de correcció

Es realitzarà una comunicació immediata amb la ciutadania, per la via més adequada, per excusar-se i facilitar l'explicació dels motius; tot indicant les mesures adoptades, per a esmenar les deficiències del servei.

## Publicació de resultats

Els resultats d'aquesta Carta de Compromisos es publicaran mitjançant un informe semestral, i a través d'una memòria anual, que publicarà la Comissió Comarcal.