CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

POLICIA LOCAL I SEGURETAT CIUTADANA

DIPUTACIÓN DE ALICANTE
TRANSPARENCIA, BOP E IMPRENTA

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

sequoia pro
Acciones con impacto real



1. QUÈ SÓN LES CARTES DE SERVEIS?

Les Cartes de Serveis són documents que informen la ciutadania sobre els serveis que presten. A més d'això, les cartes inclouen una altra informació rellevant de l'Ajuntament de Gata de Gorgos .

Els objectius principals d'estes cartes són:

- Informar la ciutadania sobre els serveis que l'entitat té encomanats.
- Posar en coneixement de les persones usuàries els drets que els assistixen.
- Reflectir els compromisos de qualitat de la seua prestació.
- Acostar l'Ajuntament a la ciutadania.
- Reflectir la voluntat de l'Ajuntament per la millora dels serveis municipals.
- Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlar el seu manteniment.
- Possibilitar que la ciutadania opine sobre el funcionament dels serveis municipals.

Les cartes de serveis complixen amb els principis i valors previstos en les lleis de Transparència i Bon Govern. A més, constituïxen un sistema d'informació i rendició de comptes per a millorar la gestió interna de l'Ajuntament i la qualitat en la prestació de serveis.

La carta de serveis de Policia Local i Seguretat Ciutadana

La Policia Local de Gata de Gorgos és el cos encarregat de vetlar per la seguretat ciutadana, la convivència i el compliment de les normes municipals dins del terme municipal. Per a això, desenrotlla funcions de prevenció, vigilància, regulació del trànsit, policia administrativa, auxili en situacions d'emergència i atenció directa a la ciutadania, actuant sempre amb criteris de proximitat, professionalitat i servei públic.

Així mateix, la Policia Local col·labora amb altres cossos i forces de seguretat, participa en funcions de Policia Judicial en els termes establits per la legislació vigent i presta serveis especialitzats, entre ells l'atenció a víctimes de violència de gènere, l'educació viària i la Policia de Barri, contribuint a millorar la seguretat i la qualitat de vida de la ciutadania.

A través d'esta Carta de Serveis, l'Ajuntament de Gata de Gorgos dona a conéixer els serveis que presta la Policia Local, els compromisos de qualitat assumits, els drets de les

persones usuàries i els diferents canals de comunicació i participació disponibles, amb l'objectiu d'oferir un servei públic pròxim, transparent i orientat a la millora contínua.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

SEGURETAT CIUTADANA

- Protecció de les autoritats de la corporació local, així com vigilància i custòdia dels edificis i instal·lacions municipals.
- Vigilància dels espais públics i col·laboració amb altres cossos policials en matèria d'orde públic quan siga requerida.
- Realització de diligències preventives i actuacions dirigides a evitar la comissió d'actes delictius.
- Participació en les funcions de Policia Judicial en la forma establida per la legislació vigent.
- Prestació d'auxili en casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública.

TRÀNSIT I SEGURETAT VIÀRIA

- Ordenació, senyalització i direcció del trànsit dins del nucli urbà.
- Instrucció d'atestats per accidents de circulació ocorreguts en el municipi.
- Desenrotllament de campanyes d'educació viària dirigides a la ciutadania.

POLICIA ADMINISTRATIVA

- Vigilància del compliment de les ordenances municipals, bàndols i altres disposicions de competència municipal.
- Col·laboració amb els diferents departaments de l'Ajuntament en l'exercici de les seues funcions.

ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

- Atenció personalitzada a la ciutadania, tant de manera presencial com telefònica.
- Prestació del servei de Policia de Barri durant l'horari comercial.
- Cooperació en la resolució de conflictes privats quan siga requerida.
- Atenció especialitzada a víctimes de violència de gènere.

MEDI AMBIENT

- Vigilància i protecció del medi ambient a través de la unitat especialitzada en esta matèria.

3. DADES DE CONTACTE

Direcció	C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740 Gata de Gorgos , Alacant
Telèfon de contacte	965756089
Correu electrònic	info@gatadegorgos.org
Seu Electrònica	https://gatadegorgos.sedelectronica.es/info.0
Horari d'atenció a la ciutadania	Dilluns a divendres de 08.00 a 14.00 hores

4. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

DRETS

Amb caràcter general, els drets de la ciutadania en relació amb les administracions públiques es troben regulats en els articles 13 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. No obstant això, la legislació sectorial aplicable també regula alguns drets que han de contemplar-se.

Totes les persones tenen dret:

- A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les Administracions Públiques.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment

administratiu comú de les administracions públiques i la resta de l'ordenament jurídic.

- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
- A ser tractats amb respecte i deferències per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
- A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica contemplats en esta Llei.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- A conéixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua instrucció, si és el cas, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtindre còpia dels documents continguts en els citats procediments.
- A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.

A més dels drets reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents drets:

- A comportar-se lliurement en els espais públics del municipi i a ser respectades en la seua llibertat.

DEURES

- Mantindre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal al servei de l'entitat.
- Facilitar al personal professional la informació que siga necessària i que esta siga veraç.
- Plantejar suggeriments, reclamacions i felicitacions sempre a través dels mitjans i canals habilitats a este efecte.
- Col·laborar amb el personal tècnic competent.
- Col·laborar amb els procediments administratius conforme al que s'establix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Qualssevol altres que s'estipulen en la Constitució i les lleis.

A més dels deures reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents deures:

- Totes les persones que es troben en este municipi, independentment del títol, les circumstàncies o la situació jurídica administrativa en la qual es troben, han de respectar les normes de conducta previstes per l'Ordenança municipal de Convivència Ciutadana, com a pressupost bàsic de convivència en l'espai públic.
- Respectar en tot moment els drets de les altres persones, no atemptant contra la seua dignitat o la seua llibertat d'acció. Totes les persones s'abstindran particularment de realitzar pràctiques abusives, arbitràries o discriminatòries o que comporten violència física o coacció moral o psicològica d'un altre tipus.
- Tractar amb respecte, atenció, consideració i solidaritat especials a aquelles persones que, per les seues circumstàncies personals, socials o de qualsevol altra índole.
- Obligació d'utilitzar correctament els espais públics del municipi i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i altres elements situats en ells, d'acord amb la seua pròpia naturalesa, destí i finalitat, i respectant en tot cas el dret que també tenen uns altres a usar-los i gaudir d'ells.

5. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA: RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels serveis objecte d'esta Carta de Serveis pels mitjans que a continuació s'exposen, relatius a la presentació de suggeriments, queixes i reclamacions per part de la ciutadania.

Totes estes aportacions es consideraran i seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Serveis.

5.1. FORMES DE PRESENTACIÓ

Via telemàtica	A través de la seu electrònica, amb DNI, certificat digital, clave PIN o Clau permanent a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es
	A través del correu electrònic: info@gatadegorgos.org
Presencialment	Per a l'assistència presencial s'haurà d'acudir a qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament. **Horari d'atenció a la ciutadania de 08.00 a 14.00 hores**
Correu postal	Dirigit a l'Ajuntament de Gata de Gorgos C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740, Alacant

5.2. TRAMITACIÓ I CONTESTACIÓ

Les queixes, reclamacions i suggeriments es contestaran per l'organització prestadora del servei en un termini màxim de 3 mesos des que es presenta en el registre d'entrada, sense necessitat d'esgotar els terminis establits i tractant sempre d'actuar amb celeritat.

La resposta oferida abordarà el contingut de la queixa o reclamació i es contestarà de forma personalitzada i utilitzant un llenguatge senzill i comprensible, emprant la mateixa llengua oficial en la qual s'haja dirigit la queixa, reclamació o suggeriment.

5.3. EFECTES

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seua presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent. Estes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquelles que es consideren interessats en el procediment.

6. BÚSTIA DE DENÚNCIES

Així mateix, l'Ajuntament disposa d'una Bústia de Denúncies destinat a la comunicació de possibles irregularitats, males pràctiques, infraccions administratives greus o actes delictius comesos per personal o responsables polítics de l'Ajuntament en l'àmbit de l'Administració municipal, conforme a la normativa vigent.

La bústia garantix en tot moment la confidencialitat i, si és el cas, l'anonimat de la persona denunciant, assegurant que la informació es gestione de manera segura i conforme a la legislació aplicable.

Este canal no té per objecte la presentació de queixes, reclamacions o suggeriments relatius a la prestació dels serveis públics, que hauran de tramitar-se pels mitjans indicats en l'apartat 5.1.

L'accés a la Bústia de Denúncies es troba disponible a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es

7. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE COMPLIMENT

Compromís 1. Atendre la ciutadania amb respecte i professionalitat en totes les denúncies, consultes o sol·licituds.

Indicador 1. Percentatge de persones satisfetes amb l'atenció.

Indicador 2. Temps mitjà de resposta a consultes presencials o telefòniques.

Compromís 2. Arribar al lloc de l'emergència al més prompte possible i garantir la seguretat dels afectats.

Indicador 1. Temps mitjà de resposta davant trucades d'urgència.

Indicador 2. Nombre d'incidents atesos dins del termini objectiu.

Compromís 3. Realitzar campanyes de seguretat viària, prevenció de delictes i programes educatius per a col·legis i associacions.

Indicador 1. Nombre de campanyes realitzades a l'any.

Indicador 2. Participació ciutadana en programes i tallers.

8. COST

El present servei no suposa cap cost per a les persones usuàries.

9. NORMATIVA D'APLICACIÓ

NORMATIVA ESTATAL

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animals.

NORMATIVA AUTONÒMICA

- Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.
- Llei 17/2017, de 13 de desembre, de coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana.

NORMATIVA LOCAL

- Ordenança municipal de Convivència Ciutadana.
- Reglament de l'Agrupació Local de Voluntaris de Protecció Civil.