

# Policía Municipal de Villava

# CARTA DE SERVICIOS

La Policía Municipal de Villava es un servicio público dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y el cumplimiento de la legislación vigente y las ordenanzas municipales. Pretende, mediante la prevención y auxilio, la mejora de la calidad de vida y del bienestar de la ciudadanía. Trabajamos para ser una Policía Local eficaz, próxima, abierta al cambio y aprendizaje, y que sepa responder a las necesidades que tiene los vecinos y vecinas en materia de seguridad y protección, todo ello mediante un trato directo con la población.

## LA POLICÍA MUNICIPAL DE VILLAVA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

### SERVICIOS GENERALES Y DE AYUDA A LA CIUDADANÍA:

- Información
- Objetos perdidos
- Apertura y cierre de instalaciones

### PREVENCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA:

- Prevención de hechos delictivos mediante patrullaje por la localidad
- Intervención en agresiones, hechos vandálicos ...
- Colaboración con otras policías
- Control de eventos
- Protección y acompañamiento de autoridades municipales
- Control de acceso a Casa Consistorial
- Denuncia de infracciones contra la seguridad vial y administrativas
- Control de horarios de actividades
- Mediación en la resolución de conflictos privados

### POLICÍA JUDICIAL:

- Recogida de denuncias por hechos penales e investigación, dentro de las competencias
- Atención a las víctimas de Violencia de Género

### TRÁFICO Y MOVILIDAD:

- Ordenación y regulación del tráfico
- Regulación del tráfico en los accesos a centros escolares
- Instrucción de atestados por accidentes de tráfico
- Planificación de señalización y organización de recorridos de distintos eventos
- Retirada de vehículos de la vía pública
- Tramitación de expedientes de vehículos en estado de abandono
- Campañas de seguridad vial

### TRAMITACIONES

#### ADMINISTRATIVAS:

- Control de reservas de espacio, vados, licencias de obras...
- Expedición de tarjetas para estacionamiento de vehículos de personas con movilidad reducida
- Expedientes relacionados con la movilidad
- Licencias de perros peligrosos
- Gestión de expedientes sancionadores (tráfico, ordenanzas)
- Cobro de tasas y multas
- Notificaciones de la administración a la ciudadanía (citaciones judiciales y sanciones de otras administraciones)

#### PROTECCIÓN CIVIL:

- Auxilio a las personas en casos de accidentes, catástrofes...

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

**Servicios generales y de ayuda a la ciudadanía:** Se atenderán telefónicamente todas las incidencias durante las 24 horas del día, excepto las tramitaciones administrativas. Durante el 50% de las jornadas de trabajo anuales se podrá atender verbalmente en euskera. El trato será amable, atento y respetuoso. La valoración de las personas encuestadas respecto a la amabilidad en la atención será de buena o muy buena en el 90% de los casos.

**Prevención y seguridad ciudadana:** Dos agentes, como mínimo, prestarán el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año. El 90% de los avisos serán atendidos de forma inmediata mediante el desplazamiento de una patrulla, en el resto de casos se solicitará colaboración a otras policías. La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en el servicio será de buena o muy buena en el 90% de los casos.

**Policía judicial:** Será atendida con prioridad cualquier solicitud que permita garantizar la seguridad de las víctimas de acciones violentas y evitar un daño mayor.

**Tráfico:** Se regulará el tráfico en centros escolares en horarios de entrada y salida y en zonas comerciales en horario de mayor afluencia; la valoración de las personas encuestadas respecto a este servicio será de normal, buena o muy buena en el 80% de los casos. El 75% de los atestados de tráfico se elaborarán en un plazo inferior a 15 días desde su solicitud, y en 30 días el resto. Las bajas voluntarias de vehículos se tramitarán ante la Dirección General de Tráfico y se retirará gratuitamente el vehículo en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.

**Tramitaciones administrativas:** El 90% de las tarjetas de vehículos de personas con movilidad reducida se tramitarán en menos de 24 horas y el resto en menos de 72 horas. Las reservas de espacio se tramitarán en un máximo de 24 horas. La valoración de las personas encuestadas respecto a la rapidez en la tramitación será de buena o muy buena en el 90% de los casos.

**Protección civil:** Se dispondrá de planes para situaciones de emergencia y planes de contingencias para supuestos de nevadas, fiestas, inundaciones... La valoración de las personas encuestadas respecto a este servicio será de normal, buena o muy buena en el 90% de los casos.

**Avisos, quejas y sugerencias:** Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con Policía Municipal se transmitirán al ciudadano en un plazo de 10 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 20 días naturales.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Si no queda satisfecho en algún aspecto con el servicio prestado por Policía Municipal, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir o a mejorar los servicios. Puede realizarlas presencialmente en las oficinas de Policía Municipal (c/ Mayor, 22), telefónicamente llamando al 948 136 390, a través de la web municipal <http://www.villava.es> y de la dirección de correo electrónico [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es)

Periódicamente consultaremos su grado de satisfacción. Agradeceríamos colaborara a responder a la encuesta que le podamos hacer.

## COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar anualmente, a través del Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento, del grado de cumplimiento de los compromisos.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA

La ciudadanía tiene derecho:

- a que los agentes se identifiquen en sus actuaciones
- a ser atendida cuando lo requiera
- a solicitar, por el titular, información sobre la actuación realizada por los agentes
- a interponer denuncias por hechos penales
- a ser tratada con educación y corrección
- a dirigirse a Policía Municipal en vascuence, en las condiciones establecidas al respecto por el Ayuntamiento. Igualmente podrán utilizar los impresos y formularios en la forma bilingüe castellano-vascuence.
- a ser informada por los responsables sobre actuaciones de los agentes

La ciudadanía tiene la obligación de:

- comunicar a Policía cualquier hecho delictivo que presencie
- facilitar los datos que sean solicitados por los agentes
- identificarse cuando se le requiera
- seguir las indicaciones de los agentes en el desempeño de sus funciones
- colaborar cuando se le requiera en situaciones de emergencia o preventivas

La legislación aplicable a los servicios objeto de esta Carta de Servicios se pueden consultar en las dependencias de Policía Municipal (Calle Mayor 22, Villava) y a través de la página web: [www.villava.es](http://www.villava.es)

## QUÉ ESPERAMOS DE LA CIUDADANÍA

Se identifique adecuadamente cuando sea requerida a hacerlo.

En caso de solicitar intervención, facilite una descripción clara del incidente y del lugar del mismo.

Presente la documentación necesaria para poder realizar los trámites oportunos.

## DÓNDE ESTAMOS

Calle Mayor 22, 31610 Villava

Teléfonos: 948 136 390 (de 8:30 a 14:30 hs.), 608 973 030 (24 hs.) y 900 700 092 (solo red fija)

Fax: 948 136 070

Correo electrónico: [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es)

Página web: [www.villava.es](http://www.villava.es)

## FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

1 de enero de 2012.

# Atarrabiako Udaltzaingoa

# ZERBITZUEN KARTA

Atarrabiako Udaltzaingoa hiritarrentzako zerbitzua da, hiritar-segurtasunaren babesaren lortzea eta egungo legeria eta udal ordenantzak bete daitezkeen helburu duena. Bere nahia da, prebentzioaren eta sorospeneren bidez, herritarren bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzea. Nahi dugun Udaltzaingoa eraginkorra, gertukoa eta aldaketei eta irakaspenei irekia izanen da. Gainera, segurtasunaren eta babesaren arloetan dituen beharrei erantzun die, hau guztia, herritarrekiko zuzeneko harremanaren bitartez.

## ATARRABIako UDALTZAINGOAK ZERBITZUOK EMATEN DITU:

### ZERBITZU OROKORRAK ETA HERRITARRARI LAGUNTZEKOAK:

- Informazioa
- Objektu galduak
- Instalazioak ireki eta itxi

### PREBENTZIOA ETA HERRITARREN SEGURTASUNA:

- Herrian barna patruilatu delituzko ekintzak prebenitzeko
- Esku-hartzea erasoetan eta ekintza bandalikoetan ...
- Elkarlana beste poliziaekin
- Ospakizunaren kontrola
- Udal agintariei babesaren eta laguntza eman
- Udaletxerako sarreren kontrola
- Bide-segurtasunaren aurkako eta arau-hauste administratiboak salatu
- Aktibitateen ordutegia kontrolatu
- Liskar pribatuak konpontzeko bitartekaritza lana egin

### POLIZIA JUDIZIALA:

- Salaketak jasotzea penalen eta ikerketengatik, dituen eskumenen barruan.
- Genero Indarkeriaren biktimei laguntza eman

### TRAFIKOIA ETA MUGIKORTASUNA:

- Trafikoa antolatu eta arautu.
- Trafikoa antolatu ikastetxeetako sarbideetan
- Trafiko istripuen argiketarako bideratu.
- Hainbat ospakizunetako ibilbideen seinaleztapena eta antolaketa planifikatu.
- Ibilgailuak kaleetatik erretiratu
- Abandonatutako ibilgailuen espedienteak bideratu.
- Bide-segurtasuneko kanpainak egin

### ADMINISTRAZIO

#### IZAPIDEAK:

- Espazio-erreserben, pasabideen, obra-baimenen... kontrola
- Mugikortasuna mugatua duten pertsonen ibilgailuentzako aparkatze-txartelak ematea
- Mugikortasunarekiko espedienteak
- Txakur arriskutsuen baimenak
- Zehapen-espedienteak kudeatu (trafikoa, ordenantzak)
- Tasak eta isunak kobratu
- Administrazioaren jakinarazpenak herritarrei eman (epai-zitazioak eta beste administrazioetako isunak)

#### BABES ZIBILA:

- Pertsonen laguntza eman (istripuetan, hondamendietan...)

## ESKAITZEN DITUGUN KALITATE KONPROMISOAK:

**Zerbitzu orokorrak eta herritarrari laguntzekoak:** Gertaera guztiak telefonoz artatuko dira eguneko 24 ordutan, administrazio izapideak izan ezik. Urteko lanaldien %50an euskaraz, ahoz, artatu ahal izanen duten agenteak izanen dira zerbitzuan. Erabiltzaileak modu atsegin, arretatsu eta adeitsuan hartuak izanen dira. Harreran izandako adetasunari buruzko herritarren balorazioa ontzat edota oso ontzat joko du %90eko kasutan.

**Prebentzioa eta herritarren segurtasuna:** Bi agentek, gutxienez, eman dute zerbitzua, eguneko 24 ordutan, urteko 365 egunetan. Premiazko abisuen %90 berehala artatuko dira, patruila bat bertara bidalita; gainerakoetan beste poliziaekin elkarlanean arituko gara. Zerbitzuaren azkartasunari buruzko herritarren balorazioa ontzat edota oso ontzat joko du % 90eko kasutan.

**Polizia judiziala:** Lehentasunez artatuko dira ekintza bortitzen biktimei segurtasuna bermatu ahal izateko eskaerak oro, kalte handiagoak ekiditeko xedearekin.

**Trafikoa:** Trafikoa arautuko da, ikastetxeetan, irteera eta sarrera orduetan, eta merkataritza guneetan, jende gehien den orduetan; herritarren %80 normalizat edota positibotzat joko du zerbitzua. Trafiko-argiketen %75 eskaera egin eta 15 eguneko epea baino lehen burutuko dira, eta gainerakoak 30 egunekoan. Ibilgailuen borondatezko baja emateak Trafiko Zuzendaritza Nagusian bideratuko dira, eta ibilgailua, eskaera egin eta 48 orduko epean erretiratuko da doan.

**Administrazio izapideak:** Mugikortasuna mugatua duten pertsonen ibilgailuentzako txartelen %90 24 orduko epea baino lehen bideratuko dira; gainerakoak 72 orduko baino lehenagokoan. Espazio-erreserbak 24 ordu baino lehen bideratuko dira. Kasu bietan, herritarren %90 ontzat edota oso ontzat joko du azkartasuna.

**Babes zibila:** Larrialdi egoeratarako planak eta unean uneko egoeratarako planak egingen dira (elurteak, jaiak, uholdeak). Emandako zerbitzuari buruzko herritarren balorazioa normalizat, ontzat edota oso ontzat joko du % 90eko kasutan.

**Oharrak, kexak eta iradokizunak:** Udaltzaingoei zerikusia duten oharrak, kexak eta iradokizunak 10 egun naturaleko apean erantzuteko konpromisoa hartzen dugu, %80an gutxienez. Gainerako portzentaia, 20 egun naturaleko epean.

## HERRITARREN PARTE-HARTZEA

Edozein arrazoia medio Udaltzaingoak emandako zerbitzuaz gogobetarik geratzen ez bazara, jakinaraz diezaguzu. Gabeziak zuzentzeko edota zerbitzua hobetzeko ekarpenak egitera gonbidatzen zaitugu. Ekarpenok Udaltzaingoaren bulegoetan egin ahal ditzakezu, bertara joanda (kale Nagusia, 22), 948 136 390 telefonora deituta, <http://www.villava.es> udalaren web-orrian edota [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es) helbide elektronikoan.

Aldian-aldian iritzia eskatuko dizugu inkesten bidez, zure gogobetetze-maila jakiteko.

## KONPROMISOAK BETE IZANAREN JAKINARAZPENEA

Konpromisoen betetze-mailari buruz, herritarrei urtero informazioa emateko konpromisoa hartzen dugu, Udalaren Informazio Aldizkariaren bidez.

## HERRITARREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Herritarrek eskubidea dute:

- egiten dituzten egintzetan agenteek euren burua identifika dezaten
- eskatutakoan artatuak izateko
- agenteek burututako egintzaren gaineko informazioa eskatzeko (titularrak)
- ekintza penalengatiko salaketak paratzeko
- gizalegez eta zuzentasunez artatuak izateko
- udaltzaingoari euskaraz zuzentzeko eskubidea, Udalak honen inguruan xedatutakoari jarraiki. Halaber, inprimakiak eta formularioak gaztelera-euskara eredu elebidunean erabili ahalko dira
- agenteen egintzei buruz, arduradunengandik informazioa jasotzeko.

Herritarren betebeharrak:

- herritarrek ikusten duten delituzko ekintza oro jakinaraziko diote Udaltzaingoari.
- agenteak eskatutako datuak emanen dizkio.
- hala eskatzen zaionean herritarrak bere burua identifikatu beharko du.
- herritarrak, bere jardunean ari dela agenteak esandakoa bete beharko du.
- herritarrak laguntza emanen du larrialdi- eta prebentzio-egoeratan

Zerbitzu honetako zerbitzuei dagokien legeria aplikagarria Udaltzaingoaren bulegoetan (Kale Nagusia 22, Atarrabia) eta [www.villava.es](http://www.villava.es) web-orrian kontsulta daiteke.

## HERRITARREI ESKATZEN DIEGUNA

Egoki identifika daitezen hala eskatzen zaienean.

Esku-hartzea eskatzen denean, gertakariaren nondik norakoak xehetasunez ematea (lekua, etab...).

Beharrezko agiriak aurkeztea, egin beharreko izapideak bideratu ahal izateko.

## NON GAUDE?

Kale Nagusia 22, 31610 Atarrabia

Telefonoak: 948 136 390 (08:30etatik 14:30etara), 608 973 030 (24 orduz) eta 900 700 092 (finkoetarako bakarrik)

Faxa: 948 136 070

Helbide elektronikoa: [admonpolicia@villava.es](mailto:admonpolicia@villava.es)

Web-orria: [www.villava.es](http://www.villava.es)

## INDARREAN SARTUKO DEN EGUNA

2012ko urtarrilaren 1a.