Policía Municipal de Villava

CARTA DE SERVICIOS 23/24

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. Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a los vecinos y vecinas de Villava los servicios que prestamos e informar de los compromisos que asumimos ante la ciudadanía, todo ello con el ánimo de ofrecer un servicio próximo que dé respuesta a las necesidades vecinales en materia de seguridad y protección.

Mikel Oteiza Iza
Alcalde de Villava

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...
- Elaboración de planes para situaciones de emergencia.

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, que se atenderán de lunes a viernes en horario de oficina de 8:30 a 14:30 hs. 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 80% de los casos. El número anual de quejas por el trato ofrecido no será superior a cinco.

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 en un plazo inferior a 3 minutos mediante el desplazamiento de una patrulla, en el resto de casos con necesidad de atención inmediata 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: El 100% de solicitudes de intervención por acciones violentas serán atendidas en el mismo momento de su recepción.

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.

Tramitaciones administrativas: Las diferentes gestiones administrativas como las reservas de espacio, las licencias de animales potencialmente peligrosos, las licencias de armas, así como cualquier otra, 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. El número anual de quejas relativas al desarrollo de estos planes no será superior a cinco.

Avisos, quejas y sugerencias: Al menos el 80% de los AQS relacionados con Policía Municipal se contestarán en un plazo de 15 días naturales y el resto en un plazo de 25 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 o de la Oficina de Atención Ciudadana; telefónicamente llamando al 948 136 390 o al 012; a través de la web municipal http://www.villava.es o en las direcciones de correo electrónico admonpolicia@villava.es y ayuntamiento@villava.es
- Periódicamente consultaremos su grado de satisfacción. Agradeceríamos colaborara a responder a la encuesta que le podamos hacer.

INDICADORES DE CALIDAD

- Número de agentes por turno.
- % de jornadas de trabajo en las que se ha podido atender a la ciudadanía en euskera.
- Valoración de la ciudadanía sobre la amabilidad en el trato, la rapidez en la atención, el servicio de regulación del tráfico en las horas de entrada y salida a centros escolares, la rapidez en la tramitación administrativa y el servicio de protección civil.
- Número de quejas recibidas sobre la amabilidad en el trato ofrecido y el desarrollo de los planes de emergencia y contingencias.
- % de avisos en materia de prevención y seguridad ciudadana atendidos según plazos.
- % de solicitudes de intervención por acciones violentas atendidas en el mismo momento de su recepción.
- % de atestados de tráfico elaborados según plazos.
- % de Avisos, Quejas y Sugerencias contestados según plazos.

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.

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 euskera, en las condiciones establecidas al respecto por el Ayuntamiento. Igualmente podrán utilizar los impresos y formularios en la forma bilingüe castellano-euskera.
- 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

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar anualmente a través del Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento y de la web municipal www.villava.es, del grado de cumplimiento de los compromisos.

VIGENCIA

1 de enero de 2023. Periodo de vigencia: 2 años.

DÓNDE ESTAMOS

Calle Mayor 22 • 31610 - Villava (Navarra) • Teléfonos: 948 136 390 (de 8:30 a 14:30 hs.), **608 97 30 30 (Urgencias 24 hs.)** • Fax: 948 136 070 • Correo electrónico: admonpolicia@villava.es • Página web: www.villava.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

(gestión administrativa):
De lunes a viernes,
de 08:30 h. a 14:30 h.

Formas de acceso y transporte:
Líneas de autobús 4 y 7