



# Policia Municipal de Villava



## CARTA DE SERVICIOS 17/18

La Policia 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/as 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 POLICIA 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.

#### POLICIA JUDICIAL:

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

#### TRAFICO 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 90% 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 4 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.

**Policia 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:** 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. 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 Policia 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 Policia 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 Policia 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](mailto:admonpolicia@villava.es) y [ayuntamiento@villava.es](mailto: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 Policia 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 Policia 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 Policia Municipal (Calle Mayor 22, Villava) y a través de la página web: [www.villava.es](http://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](http://www.villava.es), del grado de cumplimiento de los compromisos.

### VIGENCIA

1 de enero de 2017. Periodo de vigencia: 2 años.

### DÓNDE ESTAMOS

Calle Mayor 22 • 31610 - Villava (Navarra) • Teléfonos: 948 136 390 (de 8:30 a 14:30 hs.), 608 973 030 (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)

**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