

Policía Local

Cartas de Servicios

1. Presentación

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla realiza un importante esfuerzo para Modernizar la Administración, apostando por la implantación de sistemas basados en la calidad, como son las Cartas de Servicios. La mejora administrativa es una de las prioridades que ha establecido el servicio de **Policía Local de Melilla**, como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaborativa, al servicio de los ciudadanos melillenses.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Policía Local, se pretende hacer aún más visible este servicio, siendo un instrumento a través del cuál los órganos de la Administración informan a los ciudadanos de los servicios que tienen encomendados y en especial sobre los compromisos de calidad asumidos en su presentación.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable del servicio de Policía Local de Melilla es la Dirección General de Seguridad Ciudadana.

Definición- Misión.

La Policía Local de Melilla es un servicio público dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y el cumplimiento de la legislación vigente y las ordenanzas municipales. La misión fundamental es mantener la seguridad de la Ciudad y hacer que la ciudadanía se sienta protegida, mediante la prevención y el auxilio, la mejora de la calidad de vida y de bienestar de los vecinos.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Decreto nº 562 de fecha 28 de abril de 2021, relativa a la aprobación definitiva del reglamento de la policía local de la ciudad autónoma de melilla.
- LO 2/1986, de 13 de Marzo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad – Título V- artículos 51 a 54.
- Ordenanza sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y seguridad vial de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME nº 4181, de 12 de Abril de 2005).
- Ley 6/2014, de 7 de abril, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- Ley 18/1989, de 25 de Julio, de Bases sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial (BOE nº 178, de 27 de Julio 1989), corrección de errores Ley 18/1989 (BOE nº 175, de 28 de Marzo de 1990).
- Ley 18/2009 de 23 de Noviembre por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial, aprobado por el RDL 339/1990, de 2 de Marzo, en materia sancionadora.
- Reglamento de Venta Ambulante (BOME nº 4634 de 14 de Agosto de 2009).
- RD 199/2010, de 26 de Febrero, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria.

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
 - Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
 - Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
 - Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través e la formulación de "Quejas y Sugerencias", así como por medio de encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Los ciudadanos también podrán expresar sus opiniones a través de reuniones de colectivos o asociaciones con la Consejería de Seguridad Ciudadana, escritos remitidos directamente a la Consejería de Seguridad Ciudadana, o a través del teléfono 112 y 092.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio.

El servicio de Policía Local está disponible 24 HORAS, de lunes a domingos, todos los días de año.

C/ General Astilleros 51.

Teléfono: 112/ 092

Fax: 952976223

5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Policía Local son los siguientes:

- **Prevenir y atajar los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas:** Evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia policial, el análisis de riesgos, la planificación y ejecución de los servicios de prevención y vigilancia; actuar proactiva y reactivamente ante la comisión de delitos; ofrecer atención personalizada a las víctimas y, especialmente en los casos de violencia doméstica y de género, realizar el seguimiento de las órdenes de protección. Focalización en colectivos más vulnerables (mujeres, menores, etc.).
- **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal y atender a los afectados:** Potenciar la vigilancia en los lugares más concurridos; ofrecer auxilio en la vía pública / vivienda; mediar en los conflictos privados relacionados con la convivencia, previa solicitud por parte de los afectados; evitar la comisión de agresiones al medio ambiente; realizar el control de la contaminación acústica y por humos; controlar los establecimientos, la venta ambulante ilegal, la venta y el consumo de alcohol en establecimientos y espacios públicos, con especial atención a centros escolares e institutos; prevenir y controlar el consumo de drogas.
- **Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía durante eventos con gran afluencia de público, y, en especial, en caso de catástrofes, accidente, calamidad pública e incidencias en la vía pública:** Velar por el orden y la seguridad en manifestaciones y grandes concentraciones (conciertos, eventos deportivos, espectáculos, fiestas populares, etc.); asegurar el espacio público; señalizar los eventos extraordinarios; realizar el plan de rutas alternativas; activar los protocolos necesarios y los planes de actuación, disponiendo los medios para minimizar los riesgos derivados de averías en la vía pública o anomalías en los servicios.
- **Mejorar la seguridad vial y prevenir y atender los accidentes de tráfico:** Realizar controles de velocidad y alcoholemia; formar en materia de seguridad vial; realizar la investigación policial sobre el accidente y la instrucción del atestado; elaborar estudios técnicos y analíticos para reducir la siniestralidad; regulación del tráfico y mejorar la disciplina vial; proteger, inspeccionar y regular de forma preventiva el tráfico en los colegios y lugares problemáticos; solicitar la retirada de vehículos que supongan un riesgo para la seguridad vial.
- **Protección Básica de la seguridad:** Vigilancia y control de espacios públicos; de oferta y consumo de drogas, bebidas alcohólicas y otras sustancias adictivas; intervención ante la tenencia ilícita de armas y su decomiso; intervención e investigación de actos de vandalismo y daños que afecten a bienes o servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla; prevención de actos que atenten contra la seguridad ciudadana.
- **Policía de Proximidad:** Intervención y mediación en caso de conflictos privados; campañas informativas y otras acciones preventivas; control y permanente supervisión del cumplimiento de normas administrativas; colaboración con organismos y servicios de bienestar social..

- **Policía Judicial:** Primeras actuaciones por delito flagrante, diligencias por delitos contra la seguridad vial o relacionados con accidentes de tráfico y su investigación; diligencias por ilícitos penales; colaboración permanente con la Fiscalía de Menores; atención y tramitación de denuncias; actuaciones requeridas por la autoridad judicial o el Ministerio Fiscal.
- **Policía Asistencial y de Atención Ciudadana:** Información a los ciudadanos; auxilio y atención a las víctimas o personas en situación de riesgo; colaboración con los servicios de emergencia y protección civil.
- **Policía Administrativa:** Velar por el cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y demás resoluciones de carácter administrativo. Inspección de actividades clasificadas, obras, ocupaciones de vía pública, venta ambulante, comercio, etc.
- **Policía de Tráfico:** Educación vial, ordenación y regulación del tráfico; asistencia en caso de accidente, estudios de siniestralidad urbana, etc.
- **Policía Medioambiental, Sanidad Animal y Protección de Animales:** Vigilancia y denuncia en materia medioambiental y sanidad animal y protección de animales; control de vertidos; protección de animales domésticos y especies protegidas, etc.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Todos los servicios ofrecidos por el servicio de Policía Local serán realizados de forma presencial..

7. Plazos.

Todos los servicios prestados se realizarán de forma permanente.

8. Compromisos.

Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Atender las demandas de la ciudadanía de la forma más inmediata posible.
2. Establecer una formación específica para la Policía Local.
3. Atender en materia de seguridad, asignando recursos a la incidencia de forma inmediata dependiendo de la disponibilidad del servicio desde su recepción por la Policía Local, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre trámites que hay que seguir.
4. Servicio 24 horas, todos los días del año.
5. Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia de público, garantizando la seguridad y minimizando las molestias a la ciudadanía en la celebración de estos eventos.
6. Realizar como mínimo 150 actuaciones de fomento de la educación vial a colectivos determinados.
7. Prevención de la seguridad ciudadana mediante el compromiso de un mínimo de 41.000 horas anuales de patrullas.
8. Atender todas las llamadas al 092 de forma inmediata y un trato adecuado

9. Indicadores

1. Porcentaje de demandas recibidas por el ciudadano en vía pública.
2. Plan de Formación específica para la Policía Local, así como el Plan General de Formación de la Ciudad Autónoma de Melilla.
3. Tiempo de atención desde la recepción del aviso por la Policía Local hasta la asignación del servicio por parte del centro de control.
4. Planificación anual de turnos.
5. Operativos desarrollados de eventos de gran afluencia de público.
6. Número de actuaciones de fomento de la educación vial llevados al cabo del año.
7. Número total de horas de patrullas anuales.
8. Número total de llamadas al 092 al año.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- Consejería de Seguridad Ciudadana,
Avenida del General Macías, 5-Planta 1ª
HORARIO:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
- Cualquier patrulla de la Policía Local
HORARIO:
24 horas, todos los días del año.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Seguridad Ciudadana

Dirección General de Seguridad Ciudadana

Dirección: Avenida del General Macías, 5-Planta 1ª

Teléfono: 112/ 092

Fax: 952 97 62 23

Correo electrónico: policialocal@melilla.es