



**DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS EN RELACIÓ ALS SERVEI PRESTATS, LOCALITZABLES A:**

REGLAMENT ORGÀNIC DELS DRETS DE LA CIUTADANIA DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

**RELACIÓ ACTUALITZADA DE NORMES REGULADORES**

Llei de Enjudiciament Criminal de 14 de setembre de 1882

Llei orgànica del Codi Penal 10/1995 de 23 de novembre

Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència Jurídica Gratuïta

Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.

Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere.

**MILLORES ALS COMPROMISOS**

Resposta a les emergències.- Acudirem en els casos d'urgència al lloc de l'incident en un temps de resposta no superior als nou minuts, en el 90% dels casos. El 10% restant no superarà en cap cas els 15 minuts.

2) Temps de resposta psicòleg.-El temps de resposta del psicòleg serà inferior a 20 minuts en el 90 % de les atencions, no superant en cap cas els 40 minuts.

3) Recollida de denúncia.- El temps d'espera serà inferior als 20 minuts en el 90% dels casos, sense que es superi en cap cas els 40 minuts.

4) Tutorització.-Es tutoritzarà el 100% de denunciants, sempre que resideixin a Palma, siguin localitzades i així ho acceptin.

5) Control d'agressors.- Es controlarà, sempre que es localitzin, el 100% de persones agressores de denunciants que hagin interposat denúncia davant aquesta policia local i, que a més, disposin d'ordre de protecció.

**MESURES DE SUBSANACIÓ EN CAS D' INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS**

La policia local, donarà explicacions a les persones afectades per qualsevol incompliment dels compromisos adquirits dins la Carta de Servei.