

k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

l) Derechos a unos servicios públicos de calidad.

m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

La Carta también establece un sistema de garantizar el cumplimiento de lo establecido en la misma a través de la Dirección General de Administraciones Públicas.

La Carta de los Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla no se limita a enunciar meras declaraciones de principios o propósitos bienintencionados, sino auténticos mandatos para la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla y correlativos derechos para los ciudadanos, con mecanismos efectivos de garantía, internos y externos. La Carta formaliza jurídicamente tales derechos de modo que pueda reclamarse su amparo; lejos de expresarse como un simple catálogo de medidas organizativas, enuncia derechos que directamente se atribuyen a los ciudadanos y que éstos pueden invocar como propios.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos pretende que se garanticen a las personas que se relacionan con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla unos servicios de calidad, así como un correcto trato y cortesía, sin olvidar el principio de legalidad al que se haya sometido toda actividad administrativa.

En virtud de todo ello, y de acuerdo con las competencias que tengo a atribuidas como Consejero de Administraciones Públicas, propongo al Consejo de Gobierno, la aprobación de la CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA que se adjunta.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla se compromete con los ciudadanos y ciudadanas de Melilla o cualquier otra persona física o jurídica que entable relación con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, por su propia iniciativa o para cumplir alguna obligación legal, a garantizar los siguientes derechos:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas

1. A acceder a cualquier edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla sin que ninguna limitación o barrera arquitectónica pueda impedirselo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

2. A encontrar en un edificio público de la Ciudad Autónoma de Melilla la dependencia a la que desee dirigirse, sin que sea imprescindible hacer preguntas o averiguaciones.

3. A una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que serán totalmente accesibles, tendrán una zona de espera, una zona de consulta y una zona de atención personalizada.

II. Derecho a recibir una atención adecuada

4. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

5. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

6. A no tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una norma exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

7. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

8. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

10. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

11. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

12. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

13. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.