

Ciudad Autónoma de Melilla, exceptuando los expedientes de contratación, y aquellos que expresamente de acuerdo con la normativa, por su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse por este mecanismo. Se autoriza al Consejero de Administraciones Públicas para que, mediante resolución, establezca los servicios y trámites que no puedan realizar a través de este programa, esta resolución deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.

2. Los usuarios deberán solicitar el servicio a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

3. Se deberá especificar con claridad el trámite que se solicite a la Administración de la Ciudad Autónoma.

4. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla se pondrá en contacto, a través del teléfono, con el usuario del servicio para concertar una cita con el mismo, así como explicar los requisitos del trámite que ha solicitado, y que tenga preparado los documentos que deba presentar el ciudadano, en los casos que sea necesario.

5. El usuario del servicio deberá aportar la documentación necesaria para la realización del trámite administrativo que solicite.

6. La Administración de la Ciudad Autónoma concertará una cita con el usuario, desplazándose al domicilio indicado por el usuario el día y a la hora indicada, para la realización del trámite.

7. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los casos que sea posible, realizarán

directamente el trámite, y lo comunicará al interesado.

#### 11. BAJA DEL SERVICIO.

1. El usuario del servicio se podrá dar de baja del mismo, solicitándolo a través del modelo de solicitud de baja presentado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano (010), o mediante el portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)).

2. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla podrá dar de baja de oficio del servicio, que deberá ser motivada, a un usuario en los siguientes casos:

a. Que no cumpla con los requisitos establecidos para ser usuario del mismo.

b. Que incumpla tres veces con el deber de atender a los empleados públicos a la hora que se haya establecido la cita correspondiente.

c. Por falta de consideración con los empleados públicos que prestan este servicio.

#### 12. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

1. Se realizará con carácter periódico una evaluación de la calidad de los servicios mediante encuestas de satisfacción.

Lo que le traslado para su general conocimiento.

Melilla, a 01 de octubre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio J. García Alemany.