



BOLETIN OFICIAL

DE LA CIUDAD DE MELILLA

Año LXXXV - Jueves 28 de Abril de 2011 - Extraordinario Número 10

Edita: Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana
Plaza de España, n.º 1. 52001 - MELILLA
Imprime: COOPERATIVA GRÁFICA MELILLENSE
www.melilla.es - correo: boletín@melilla.es

Teléfono 95 269 92 66
Fax 95 269 92 48
Depósito Legal: ML 1-1958
ISSN: 1135 - 4011

SUMARIO

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas

Secretaría Técnica

27.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de marzo de 2011, relativo a aprobación de la Carta de Servicios de la Biblioteca Pública.

28.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de marzo de 2011, relativo a aprobación de la Carta de Servicios del Programa de Ludoteca.

29.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de marzo de 2011, relativo a aprobación de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria.

30.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de marzo de 2011, relativo a aprobación de la Carta de Servicios de Teleasistencia.

31.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 18 de marzo de 2011, relativo a aprobación de la Carta de Servicios del Centro de Día San Francisco-Comedor Social.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
SECRETARÍA TÉCNICA

27.- El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 31 de enero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Biblioteca Pública.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
Préstamos y devoluciones de libros.	El servicio de préstamo es común a la Sala Infantil y de Adultos. Transcurrido el tiempo indicado en la hoja de préstamo, el usuario debe devolver el libro al auxiliar de sala. En caso de pérdida o deterioro el auxiliar de sala exige al usuario su reposición o el abono del importe del libro.
Préstamo Interbibliotecario	El usuario que necesite un libro que no se encuentre disponible en nuestro fondo puede solicitarlo a través de la Biblioteca a cualquier otra que disponga de él.
Lectura de fondos	El servicio de lectura es común a la Sala infantil y de Adultos. Es de libre acceso a los usuarios interesados, excepto los fondos de la Sala de Investigación, para los que será necesario disponer del Carnet de Investigador.
Catálogo Automatizado (OPAC)	Consiste en una serie de terminales informáticas, distribuidas en varios puntos, a través de las cuales el usuario puede consultar los fondos disponibles con o sin asesoramiento del auxiliar de sala.
Consulta Multimedia y Microfichas	La consulta multimedia dispone de ordenadores para consultas temáticas. El lector de microfichas se utiliza para consultas del BOE y Telegrama del Rif. Si el usuario desea una copia, la propia máquina posee la opción de imprimir.
Hemeroteca	Mediante este servicio se pone a disposición del usuario prensa y revistas especializadas, así como una sección de prensa diaria.

Audiovisuales	Servicio de fonoteca y videoteca mediante el que cualquier usuario en posesión del carnet, puede visualizar videos y escuchar música en las instalaciones.
Acceso a Internet	Servicio para usuarios mayores de 14 años que disponen del carnet de la Biblioteca.
Servicio de reprografía	El reprografista realiza las copias demandadas por el usuario de los fondos de la Bibliotecas no prestables. El cobro de las mismas es de acuerdo a las tarifas establecidas en Reglamento.
Desideratas	Cuando un usuario desea un libro que no se encuentra en el fondo de la Biblioteca, rellena una desiderata solicitando dicha obra.
Expedición de carnets	Infantil (menores de 14 años): Fotocopia del DNI del padre o la madre, dos fotografías recientes, autorización paterna. Adulto (mayores de 14 años): Fotocopia del DNI, una fotografía reciente. Inmigrantes: Fotocopia del DNI o pasaporte, una fotografía reciente, impreso de aval (cumplimentado por el avalista y fotocopia de su DNI) Tarjeta de Investigador (mayores de 18 años): Solicitud personal dirigida a la Directora de la Biblioteca con la exposición de los motivos de la investigación a realizar, fotocopia del DNI o pasaporte y una foto reciente.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 31 de enero ha establecido los siguientes **COMPROMISOS DE CALIDAD** en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
NIVEL DE CALIDAD TOTAL	Nivel de calidad total del servicio prestado.	Valor medio de 4,14 sobre 5	Que el grado de calidad sea igual o superior a 3,8 sobre 5
GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL	Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.	Valor medio de 4,38 sobre 5	Que el grado de satisfacción sea igual o superior a 3,8 sobre 5
ACCESIBILIDAD	Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier ciudadano.	Todas son accesibles.	Que sean totalmente accesibles todas las salas.
ACCESIBILIDAD	Sala adaptada a usuario infantil.	1 sala.	Existirá siempre una sala especial adaptada con mobiliario para usuario infantil, personal, decoración, etc.

ACCESIBILIDAD	Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier usuario.	Son totalmente accesibles a todos los usuarios para lectura y consulta.	Que la biblioteca sea de libre acceso a todos los ciudadanos para lectura y consulta.
PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual
DISPONIBILIDAD	Nº Punto de información acceso OPAC.	6 puntos de información de acceso.	Existirá 1 punto de información OPAC en cada sala.
DISPONIBILIDAD	Horario servicio de biblioteca durante el verano.	Horario de 09:00-14:00 horas.	Que permanecerá abierto durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable.
DISPONIBILIDAD	Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca).	1 sala.	Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca.
DISPONIBILIDAD	Acceso a Internet a través de WIFI con ordenador portátil del usuario.	Red WIFI de biblioteca.	Se dará acceso libre a la red a los usuarios de la biblioteca.
DISPONIBILIDAD	Acceso sala de Internet a los socios de la biblioteca.	10 puestos.	Existirá al menos 7 puestos de acceso libre a Internet en la sala de informática.
DISPONIBILIDAD	Desideratas.	Plazo medio 6 días.	Que se pondrá a disposición del usuario en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de recepción del libro en la biblioteca.
DISPONIBILIDAD	Nº días préstamo	Plazo medio de 15 días	Que se prestarán los libros como máximo durante un plazo de 15 días a todos los usuarios excepto mayores de 60 años.
DISPONIBILIDAD	Nº días préstamo	Plazo medio de 30 días	Que se prestarán los libros como máximo durante un plazo de 30 días a Mayores de 60 años.
DISPONIBILIDAD	Nº carnets de socios biblioteca infantil.	136 carnets infantil	Que se facilitará carnet de socio a todo usuario que cumpla los requisitos.
DISPONIBILIDAD	Nº carnets de socios para adultos	277 carnets adultos	Que se facilitará carnet de socio a todo usuario que cumpla los requisitos.

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 31 de enero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicios de Biblioteca Pública.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de Biblioteca Pública se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 17 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de Biblioteca Pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de BIBLIOTECA PÚBLICA, que se adjunta a la presente propuesta::

Biblioteca Pública de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Cultura de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra La Biblioteca Pública.

La Biblioteca Pública de Melilla es un centro estatal gestionado por la Ciudad Autónoma. Se creó con el fin de dotar a la Ciudad de Melilla de unos servicios adecuados y suficientes. Se encuentra ubicada en pleno centro de la ciudad, en un edificio de nueva construcción, funcional e integrado con el paisaje urbanístico. La Biblioteca está concebida para facilitar la lectura, contribuir a la información y apoyar la formación de sus usuarios.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Biblioteca Pública, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano, este servicio con un Servicio de Gestión de Calidad certificado conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001. El Servicio de Biblioteca ha seguido trabajando en una línea

de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno sobre distribución de competencias entre las Consejerías, de 20 de julio de 2007, corresponde a la Consejería de Cultura la competencia en materia de Bibliotecas, sin perjuicio de aquéllas funciones cuya gestión continúa correspondiendo a la Administración General del Estado.

Depende de la Dirección General de Cultura, órgano directivo de la Consejería de Cultura de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Definición- Misión.

La Biblioteca Pública de Melilla, de titularidad estatal y gestión autonómica, está destinada esencialmente a la difusión y fomento de la lectura, en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia.

La Biblioteca Pública tiene como objetivos prioritarios:

. Ofrecer un servicio de obtención de la información que comprenda todas las materias y soportes necesarios para satisfacer las necesidades culturales, educativas, de ocio y entretenimiento de sus ciudadanos.

. Promocionar la lectura y ser centro de acceso a las tecnologías de la información.

. Facilitar el estudio e investigación de las colecciones locales y de patrimonio bibliográfico que conserva.

4. 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Art. 63.1 de la ley 16/85 de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español.

. Art. 4 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 14.3.c) de la Ley 10/2007, de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.

. Art. 6 y 9 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 13.4 b de la Ley 10/07 de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.

. Art. 19 b del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 19 y 37 del Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril de la Ley de Propiedad Intelectual.

. Art. 15 de la Ley 10/07 de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.

. Art. 23.1 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 13.4 a) de la Ley 10/07 de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.

. Art. 19 a) del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 10 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 19 a) del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 166 de la ley 16/85 de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español.

. Art. 19 a) del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 21 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 13.4 d) y 14.4 a) de la Ley 10/07 de 22 de junio de la lectura, el libro y las bibliotecas.

. Art. 21 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

. Art. 37 del Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril de la Ley de Propiedad Intelectual.

. Art. 29.1 de la Constitución Española de 1978

. Ley Orgánica 4/2001 del Derecho de petición.

. Art. 70 de la ley 30/1992 de régimen jurídico de AA.PP. y Procedimiento Admvo. Común.

. Art. 18.1 del Real Decreto 582/1989 de 19 de mayo, del Reglamento Español de Bibliotecas Públicas del Estado.

5. Derechos de los Ciudadanos.

. Los establecidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los siguientes apartados:

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.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

40. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Los establecidos en el artículos 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

. Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

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 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

7. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Biblioteca.

Lunes a Viernes: 9.30-13.30h. 16.30-19.30h.

Sábados: 9:30-13:30 horas.

Verano (del 1 de Julio al 16 de Septiembre).

Lunes a Viernes: 9:00-14:00 horas

Navidad y Semana Santa:

Lunes a Viernes: 8:30-14:30 horas

Asimismo, se podrán establecer otros horarios especiales por la Consejería de Cultura.

CORREODELSERVICIO: biblioteca@melilla.es

8. Servicios Prestados.

La Biblioteca Pública ofrece diferentes servicios, entre los que se encuentran:

. Préstamos y devoluciones de libros: El servicio de préstamo es común a la Sala Infantil y de Adultos.

. Préstamo Interbibliotecario. El usuario que necesite un libro que no se encuentre disponible en nuestro fondo puede solicitarlo a través de la Biblioteca a cualquier otra que disponga de él.

. Lectura de fondos: El servicio de lectura es común a la Sala infantil y de Adultos. Es de libre acceso a los usuarios interesados, excepto los fondos de la Sala de Investigación, para los que será necesario disponer del Carnet de Investigador.

. Catálogo Automatizado (OPAC): Consiste en una serie de terminales informáticas, distribuidas en varios puntos, a través de las cuales el usuario puede consultar los fondos disponibles con o sin asesoramiento del auxiliar de sala.

. Consulta Multimedia y Microfichas: La consulta multimedia dispone de ordenadores para consultas temáticas. El lector de microfichas se utiliza para consultas del BOE y Telegrama del Rif. Si el usuario desea una copia, la propia máquina posee la opción de imprimir.

. Hemeroteca: Mediante este servicio se pone a disposición del usuario prensa y revistas especializadas, así como una sección de prensa diaria.

. Audiovisuales: Servicio de fonoteca y videoteca mediante el que cualquier usuario en posesión del carnet, puede visualizar videos y escuchar música en las instalaciones.

. Acceso a Internet: Servicio para usuarios mayores de 14 años que disponen del carnet de la Biblioteca.

. Servicio de reprografía: El reprografista realiza las copias demandadas por el usuario de los fondos de la Bibliotecas no prestables. El cobro de las mismas es de acuerdo a las tarifas establecidas en Reglamento.

. Desideratas: Cuando un usuario desea un libro que no se encuentra en el fondo de la Biblioteca, rellena una desiderata solicitando dicha obra.

. Expedición de carnets: Infantil (menores de 14 años), Adulto (mayores de 14 años).

. Tarjeta de Investigador (mayores de 18 años): Investigaciones a realizar.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios que se ofrecen, presentan diferentes modalidades de prestación. Entre los presenciales se encuentran:

. Préstamos y devoluciones de libros, Préstamo Interbibliotecario, Lectura de fondos, Microfichas, Hemeroteca, Audiovisuales, Servicio de Reprografía, Desideratas y Expedición de carnets.

Los servicios telemáticos son los siguientes:

. Acceso a Internet.

. Catálogo automatizado (OPAC).

. Consulta Multimedia.

7. Plazos.

Los plazos para acceder a los diferentes servicios son distintos dependiendo del servicio prestado:

. Servicio de Audiovisuales: Inmediato

. Acceso a Internet: Inmediato

. Servicio de Reprografía: Inmediato

. Desideratas: Depende de la disponibilidad de la editorial.

. Expedición de carnets (usuario infantil, adulto, investigador): plazo de 1 semana.

8. Compromisos.

Genéricos:

9. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

10. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

11. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

12. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

13. 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.

14. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. Que el grado de calidad total del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.

. Que el grado de satisfacción respecto al trato recibido por el personal será igual o superior a 3,8 sobre 5.

. Todas las salas serán totalmente accesibles.

. Existencia de una sala especial adaptada con mobiliario para usuario infantil.

. Que la biblioteca sea de libre acceso para todos los ciudadanos para lectura y consulta.

. Realización como mínimo de 1 acción Formativa anual

. Que existirá al menos 1 punto de información al OPAC en cada sala.

. Que la Biblioteca permanecerá abierta durante el verano en el horario establecido por la unidad responsable.

. Existirá siempre la disponibilidad de la sala de fonoteca y videoteca.

. Se dará acceso libre a la red WIFI de la Biblioteca a los usuarios de la biblioteca.

. Existirá al menos 7 puestos de acceso libre a Internet en la sala de informática.

. Que se pondrá a disposición del usuario las DESIDERATAS en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de recepción del libro en la biblioteca.

. Que se prestarán los libros como máximo durante un plazo máximo de 15 días a todos los usuarios, excepto a los mayores de 60 años.

. Que se prestarán los libros como máximo durante un plazo máximo de 30 días a los usuarios mayores de 60 años.

. Que se facilitará carnet de socio a todo usuario que cumpla los requisitos.

Indicadores

- . Nivel de calidad total del servicio prestado.
- . Nivel de satisfacción del usuario respecto al trato recibido.
- . Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier ciudadano.
- . Sala adaptada a usuario infantil.
- . Dotación de salas totalmente accesibles a cualquier usuario.
- . Formación de los trabajadores.
- . Nº de puntos de información de acceso al OPAC.
- . Horario del servicio de biblioteca durante el verano.
- . Existencia de sala de audiovisuales (fonoteca y videoteca).
- . Acceso a Internet a través de WIFI con ordenador portátil del usuario.
- . Acceso sala de Internet a los socios de la biblioteca.
- . Desideratas.
- . Nº de días del préstamo.
- . Nº de días del préstamo a mayores de 60 años.
- . Nº carnets de socios.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Biblioteca Pública

Plaza de España nº 4 52001- Melilla

Lunes a Viernes: 9.30-13.30h. 16.30-19.30h.

Sábados: 9.30-13.30h.

Verano (del 1 de Julio al 17 de Septiembre).

Lunes a Viernes: 9-14 h.

Navidad y Semana Santa:

Lunes a Viernes: 8.30-14.30h.

Otros horarios especiales establecidos por la Consejería de Cultura.

. Oficina de información y atención al ciudadano

C/Pablo Vallescá 1.

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas.

Sábados de 10:00 a 13:00 horas.

Horario de verano: del 01/07 al 15/09 ambos inclusive:

De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas.

Sábados de 10:00 a 13:00 horas

. Oficina próxima del barrio de la Victoria

Plaza de Las Victorias 1, local 2

. Oficina próxima del barrio del Real

C/Gurugú 2, local 10, Edificio La Araucaria

. Oficina próxima Las Palmeras

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1

Urbanización Las Palmeras

HORARIO:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Horario de verano: del 01/07 al 15/09 ambos inclusive:

De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas

. Oficina móvil

Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

HORARIO:

De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

. Fax de atención al ciudadano:

Fax: 952976162

Fax: 952976209

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Cultura

Dirección General de Cultura

Dirección: Plaza de España nº 4

Teléfono: 952699193

Fax: 952699158

Correo electrónico: consejeriacultura@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 1 de abril de 2011.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA TÉCNICA

28.- El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 16 de febrero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del Programa de Ludoteca de la Ciudad Autónoma de Melilla.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
PROGRAMA DE LUDOTECAS	La Ludoteca es un Centro o servicio socio-educativo cuyo objetivo es garantizar a los niños/as la satisfacción de su necesidad de juego y el ejercicio de su derecho al mismo ofreciendo la posibilidad de compartirlo. La Ludoteca podrá, además, prestar servicios de orientación, de asesoramiento sobre el juego y el juguete, u otras actividades de animación sociocultural y educativas a través del Refuerzo Educativo.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 16 de febrero ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio	Valor medio: 4,93 sobre 5	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4
CALIDAD MATERIAL UTILIZADO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el material utilizado	Valor medio: 4,85 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4.
GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a padres recibida por los educadores	Valor medio: 4,97 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4
GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores	Valor medio: 4,97 sobre 5	Que el nivel medio será igual o superior a 4
ACCESIBILIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la accesibilidad para llegar a la Ludoteca.	Valor medio: 4,77 sobre 5	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 3,75.
SEGURIDAD AULA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la seguridad en las aulas.	Valor medio: 4,90 sobre 5	Que el nivel medio de satisfacción en relación con la seguridad en las aulas, será igual o superior a 4 sobre 5.
DISPONIBILIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la sala de uso múltiple y juego	Valor medio: 4,78 sobre 5	Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4.

DISPONIBILIDAD	Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.	Existencia del programa para padres	Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia).
DISPONIBILIDAD	Nº Ludotecas	Existencia de 3 Ludotecas; Patio Sevilla, Pinares y Carretera Hidúm.	Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas
DISPONIBILIDAD	Nº de aulas de informática	Existencia de 1 aula de informática en la Ludoteca de Patio Sevilla	Que al menos se contará con 1 aula de informática
RENDIMIENTO ESCOLAR	Registro de calificaciones trimestrales. Porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar.	Calificaciones trimestrales. Mejora del 76,6 % de los menores	Que el 50 % de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar
COMPORTAMIENTO	Nivel medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en su casa desde que asiste a la Ludoteca	Valor medio: 3,73 sobre 5.	Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en su casa desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 3,5
COMPORTAMIENTO	Nivel medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en el colegio desde que asiste a la Ludoteca	Valor medio: 4,68 sobre 5.	Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en el colegio desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 4,25.

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII) Que con fecha 16 de febrero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicios del Programa de Ludoteca.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios del servicio de Ludoteca se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 16 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del Programa de Ludoteca, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios "PROGRAMA DE LUDOTECA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA", que se adjunta a la presente propuesta:

Programa de Ludoteca de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a menores, entre los que se encuentra el Programa de Ludoteca.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Programa de Ludoteca, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según el artículo 2.2f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la competencia en materia de fomento de la Cooperación Social, en colaboración con Entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas en materia de asuntos sociales, entre los que se incluye el Programa de Ludotecas.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

Unidad Responsable

La Sección de Servicios Sociales Especializados, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

3. Definición- Misión.

La Ludoteca es un Centro o servicio socio-educativo cuyo objetivo es garantizar a los niños/as la satisfacción de su necesidad de juego y el ejercicio de su derecho al mismo ofreciendo la posibilidad de compartirlo. La Ludoteca podrá, además, prestar servicios de orientación, de asesoramiento sobre el juego y el juguete, u otras actividades de animación sociocultural y educativa a través del Refuerzo Educativo.

4. 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Decreto regulador del Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraord. núm. 18 de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Convenio de colaboración con la Entidad Colaboradora, mediante el que se regula el Programa de Ludoteca, que debe ser objeto de publicación en BOME.

5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

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

. 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.

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

. 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.

. 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.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

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

. 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.

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

. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los contenidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

" A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Lo establecido en el art. 41 de la Constitución Española de 1978:

Artículo 41.

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

- Lo establecido en los Artículo 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 25.

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

a. Seguridad en lugares públicos.

b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

c. Protección civil, prevención y extinción de incendios.

d. Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.

e. Patrimonio histórico-artístico.

f. Protección del medio ambiente.

g. Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.

h. Protección de la salubridad pública.

i. Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.

j. Cementerios y servicios funerarios.

k. Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

l. Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

ll. Transporte público de viajeros.

m. Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.

n. Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

3. Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 26.

1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a. En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

b. En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes-equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

c. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

d. En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.

3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de la Ley de mención.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 40 de dicha Ley, las Comunidades Autónomas podrán cooperar con las Diputaciones Provinciales, bajo las formas y en los términos previstos en esta Ley, en la garantía del desempeño de las funciones públicas a que se refiere el apartado anterior. Asimismo, en las condiciones indicadas, las Diputaciones Provinciales podrán cooperar con los entes comarcales en el marco de la legislación autonómica correspondiente.

6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad consejeriabienestarsocial@melilla.es y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

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 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

7. Disponibilidad y accesibilidad al Programa de Ludoteca

-Ludoteca Carretera Hidúm.

DIRECCIÓN: Carretera Hidúm 114, C/Perseo, s/n.

Teléfono: 678224237.

-Ludoteca Pinares,

DIRECCIÓN: Urbanización los Pinares.

Teléfono: 663990709.

-Ludoteca Patio Sevilla.

DIRECCIÓN: C/Tadino de Martinengo, 16.

Teléfono: 952686706

-HORARIO:

De Lunes a Viernes de 16.00h a 20.00h, y de 9.00h a 13.00h en periodo estival.

Programa de Educación y Familia 9.30 a 13.30 horas.

8. Servicios Prestados

Entre los servicios que ofrece la Ludoteca se encuentran:

. Ofrecer a un grupo de menores, con unos requisitos específicos, un espacio donde poder disfrutar y aprender de su ocio y tiempo libre.

. Favorecer el desarrollo cognitivo, psicomotor, afectivo-social y de la personalidad e los niños y niñas a través del juego, los juguetes y las actividades lúdicas adecuadas a cada edad.

. Proporcionar a los niños y niñas un espacio especializado en el juego y los juguetes.

. Realizar actividades que favorezcan un uso lúdico, divertido y creativo del tiempo de ocio, velando para que los niños puedan sentirse interesados y acogidos en sus necesidades lúdicas.

. Recuperar los juegos tradicionales.

. Facilitar la integración de menores.

. Mejorar el rendimiento académico, mejorando la comprensión y expresión oral y escrita y fomentando el gusto por la lectura, al mismo tiempo que se incrementa su vocabulario.

9. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Ludoteca se presta de manera presencial, es decir, el usuario/a debe presentarse en las diferentes localizaciones para disfrutar del servicio.

10. Compromisos

Genéricos:

9. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

10. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

11. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

12. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

13. 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.

14. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

. Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que el nivel medio de la calidad del material utilizado será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que el nivel medio del grado de satisfacción en relación a la atención a padres recibida por los educadores, será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores, será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación con la accesibilidad para llegar a la Ludoteca será igual o superior a 3,75 sobre 5.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación con la seguridad en las aulas, será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación con la sala de uso múltiple y juego, será igual o superior a 4 sobre 5.

. Que dispondrá de un programa para padres en Ludotecas (Educación y Familia).

. Que al menos se dispondrá de 3 Ludotecas

. Que al menos se contará con 1 aula de informática

. Que el 50% de los menores que asisten a la Ludoteca mejoran en su rendimiento escolar.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en su casa desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 3,5 sobre 5.

. Que el nivel medio de satisfacción en relación con el comportamiento del menor en el colegio desde que asiste a la Ludoteca será igual o superior a 4,25 sobre 5.

11. Indicadores

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del Programa.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con el material utilizado.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a padres recibida por los educadores.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación a la atención a hijos recibida por los educadores.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la accesibilidad para llegar a la Ludoteca.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la seguridad en las aulas.

. Valor medio obtenido en relación con la sala de uso múltiple y juego.

. Programa de Educación y Familia, establecido en el convenio regulador del Programa suscrito con la Entidad Colaboradora.

. Nº Ludotecas.

. Nº de aulas de informática.

. Registro de calificación escolar trimestral de los/as menores.

. Porcentaje de menores que mejoran en su rendimiento escolar.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la mejora del comportamiento en casa de los/as menores que asisten a la Ludoteca.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la mejora del comportamiento en el colegio de los/as menores que asisten a la Ludoteca.

12. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Consejería de Bienestar Social y Sanidad,

C/Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01 . Fax: 952 69 93 02.

. Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria"

C/San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

. Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen"

C/Teniente Bragados s/n, C.P. 52006.

Teléfono: 952 97 61 41

. Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras"

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

. Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio

C/Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

. Oficina de información y atención al ciudadano:

Dirección: C/Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria.

Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real.

C/Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras.

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Bienestar Social y Sanidad

C/C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta

Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabienestarsocial@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla, a 1 de abril de 2011.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
SECRETARÍA TÉCNICA

29.- El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 2 de febrero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
<p>SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.</p> <p>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LAVANDERÍA EXTERNA. • CÁTERING A DOMICILIO. • PELUQUERÍA A DOMICILIO. • ASISTENCIA TÉCNICA SANITARIA A DOMICILIO. • PODOLOGÍA. 	<p>La Atención Domiciliaria es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la convivencia de todos los miembros de las mismas, se puede realizar con carácter puntual o permanente, surgiendo la necesidad cuando una persona no puede realizar su actividad habitual o cuando sufre una crisis personal o familiar.</p> <p>comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidados personales. • Atención doméstica. • Servicios Complementarios: • Lavandería externa. • Cátering a domicilio. • Peluquería a domicilio. • Asistencia Técnica Sanitaria a domicilio. • Podología.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 11 de febrero ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,22 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8
PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	50 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses
CALIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de comida a domicilio	Valor medio 3,89 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción sea igual o superior a 3,5

CALIDAD DEL SERVICIO DE TAREAS DOMÉSTICAS	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de tareas domésticas	Valor medio 3,86 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción sea igual o superior a 3,5
DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de podología	Existencia del servicio de podología	Que se dispondrá del servicio de podología
DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de lavandería	Existencia del servicio de lavandería	Que se dispondrá del servicio de lavandería
DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de Peluquería	Contratación del servicio de Peluquería	Que se dispondrá del servicio de Peluquería
DISPONIBILIDAD	Existencia del servicio de ATS	Contratación del servicio de ATS	Que se dispondrá del servicio de ATS

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII) Que con fecha 11 de Febrero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 17 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del Servicios de Atención Domiciliaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios del SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA, que se adjunta a la presente propuesta.

Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores, discapacitadas, en situación de riesgo y con necesidades especiales en general. Entre estos servicios de atención se encuentra el Servicio de Atención Domiciliaria.

El Servicio de Atención Domiciliaria consiste en la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, para facilitar la autonomía personal en el medio habitual, cuyo objetivo es prevenir las situaciones de crisis personal y familiar.

La citada Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Domiciliaria, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio de Atención Domiciliaria un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001. El Servicio de Atención Domiciliaria ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según el artículo 2.2f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la competencia en la Ciudad Autónoma de Melilla del Servicio de Atención Domiciliaria.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

Unidad Responsable

Sección de Servicios Sociales Básicos, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

3. Definición- Misión.

La Atención Domiciliaria es un servicio dirigido a individuos y/o familias que necesitan una serie de atenciones de carácter personal, psicosocial, educativo, doméstico y técnico en su domicilio encaminado al fomento de la

convivencia de todos los miembros de las mismas, se puede realizar con carácter puntual o permanente, surgiendo la necesidad cuando una persona no puede realizar su actividad habitual o cuando sufre una crisis personal o familiar.

Los objetivos de este servicio son:

. La prevención de situaciones de deterioro personal y social, favoreciendo la permanencia de los ciudadanos en su medio habitual de vida, evitando internamientos o procurando que estas situaciones no degeneren en procesos irreversibles.

. La colaboración con la familia, en los casos en los que ésta no pueda atender total o parcialmente sus necesidades básicas.

. El apoyo a la persona o personas en situación de crisis, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades y hábitos de vida adecuados.

Las situaciones que pueden dar lugar a la Atención Domiciliaria son las siguientes:

. Que la persona tenga unas circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales que dificulten su movilidad dentro del hogar o imposibiliten la realización de las actividades de la vida diaria.

. Que exista una situación de necesidad por causa del aislamiento y/o soledad en la que se encuentra la persona.

. Que la unidad familiar esté incompleta.

. Que en la unidad familiar exista un conflicto en las relaciones o una situación de riesgo.

. Que el presupuesto familiar se maneje inadecuadamente y haya una mala administración del hogar.

4. 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Decreto regulador del Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraord. núm. 18 de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema general de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.

. **Atención domiciliaria:** Reglamento regulador del Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla. BOME núm. 4003, de 29 de julio de 2003.

5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de derechos de los ciudadanos:

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.

14. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

15. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

16. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

17. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

18. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

19. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

20. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

21. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

22. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

23. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

24. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

25. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

26. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

27. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

28. A conocer la identidad de la persona que le atiende en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

29. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

30. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

31. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

32. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

33. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

34. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

35. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

36. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

37. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

38. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

39. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

40. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

41. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

42. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

52. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

53. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

54. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

55. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

56. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

57. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

58. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículo 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Los establecidos en el artículo 41 de la Constitución Española de 1978:

. Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

- Los establecidos en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local:

. Artículo 25.

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

a. Seguridad en lugares públicos.

b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

c. Protección civil, prevención y extinción de incendios.

d. Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.

e. Patrimonio histórico-artístico.

f. Protección del medio ambiente.

g. Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.

h. Protección de la salubridad pública.

i. Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.

j. Cementerios y servicios funerarios.

k. Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

l. Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

ll. Transporte público de viajeros.

m. Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.

n. Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

. Artículo 26.

1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a. En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

b. En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes-equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

c. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

d. En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.

3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación

de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de la Ley de mención.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 40 de dicha Ley, las Comunidades Autónomas podrán cooperar con las Diputaciones Provinciales, bajo las formas y en los términos previstos en esta Ley, en la garantía del desempeño de las funciones públicas a que se refiere el apartado anterior. Asimismo, en las condiciones indicadas, las Diputaciones Provinciales podrán cooperar con los entes comarcales en el marco de la legislación autonómica correspondiente.

6. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de QUEJAS Y SUGERENCIAS. También, podrán expresar sus opiniones a través de las ENCUESTAS que periódicamente se realicen, por medio del correo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad consejeriabienestarsocial@melilla.es y mediante escritos a Centros y a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

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.

7. Accesibilidad y disponibilidad al "Servicio de Atención Domiciliaria"

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De lunes a domingos, mañana y tarde.

Teléfono: 952 69 55 23

CENTRO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.

Dirección: C/Covadonga nº 21, C.P. 52005

Teléfono: 952 97 62 73

8. Servicios Prestados

Entre los servicios de atención domiciliaria se encuentran los siguientes:

. Cuidados personales: Incluye todo lo relacionado con la higiene personal; vestir o ayudar a vestirse, peinarse y arreglarse de manera adecuada; ayuda para la toma de alimentos y bebidas; ayuda para levantarse y desplazarse dentro del domicilio.

. Atención doméstica: Comprende los servicios de limpieza de la vivienda del usuario/a, repaso y planchado de ropa, realización de compras con dinero del usuario/a, preparación de comidas con alimentos proporcionados por el/la usuario/a, y otros de naturaleza análoga o complementaria de los anteriores que pudiera necesitar el/la usuario/a para su normal desenvolvimiento.

A su vez, existen otros servicios complementarios entre los que se incluyen:

- . Lavandería externa.
- . Catering a domicilio.
- . Peluquería a domicilio.
- . Asistencia técnica sanitaria a domicilio.

. Podología.

9. Modalidad de prestación del Servicio

Los servicios de atención domiciliaria, tanto los básicos como los complementarios, se prestan de manera presencial, en el propio domicilio del usuario/a.

10. Plazos

El plazo legal establecido para la tramitación del expediente del Servicio de Atención Domiciliaria es de 90 días.

11. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta 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:

- Nivel de calidad del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.
- Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses.
- Que el valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio de comida a domicilio será igual o superior a 3,5 sobre 5.
- Que el valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía respecto del servicio de tareas domésticas será igual o superior a 3,5 sobre 5.
- Que se dispondrá del servicio de Podología.

-Que se dispondrá del servicio de Lavandería.

-Que se dispondrá del servicio de Peluquería.

-Que se dispondrá del servicio de ATS.

- Facilitar microondas a todos los usuarios del Servicio de Elaboración y Reparto de comida a domicilio que no dispongan de microondas en la unidad familiar.

- Existencia de un teléfono de Atención e Información al usuario.

- Existencia de menús personalizados en función de las características propias del usuario.

12. Indicadores

. Nivel de calidad total del servicio prestado.

. El tiempo medio de tramitación.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de comida a domicilio.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio de tareas domésticas.

. Existencia del servicio de Podología.

. Existencia del servicio de Lavandería.

. Existencia del servicio de Peluquería.

. Existencia del servicio ATS.

. Nº de Microondas /usuarios solicitantes sin microondas (unidad familiar).

. Comunicación al usuario de la existencia de un teléfono informativo del Servicio a Domicilio.

. Informe de menús de diferentes tipos.

13. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

. Consejería de Bienestar Social y Sanidad,

C/Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

. Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria",
C/San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952976271

. Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen",

C/Teniente Bragados s/n, C.P. 52006.

Teléfono: 952976141

. Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras",

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P. 52003.

Teléfono: 952976208

. Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio

C/Covadonga nº21, C.P. 52005.

Teléfono: 952976273

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

. Oficina de información y atención al ciudadano:

C/Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria.

Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real.

C/Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras.

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Bienestar Social y Sanidad

C/C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta

Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabienestarsocial@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 1 de abril de 2011

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA TÉCNICA

30.- El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) I) Que con fecha 2 de febrero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Teleasistencia.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
TELEASISTENCIA	La Teleasistencia Domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, permite que las personas mayores o personas con discapacidad, ante situaciones de emergencia y con sólo pulsar un botón que llevan puesto, puedan entrar en contacto verbal “manos libres”, las 24 horas del día y los 365 días del año, con un Centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios o existentes en la comunidad.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 11 de febrero ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
DISPONIBILIDAD	Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	Tener cumplidos 70 años y requisitos establecidos	Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años
CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	Valor medio 4,36 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 3,8
PLAZO DE TRAMITACIÓN	El tiempo de tramitación	48 días	Que el tiempo medio de tramitación será igual o inferior a 2 meses
TIEMPO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Tiempo que se presta el servicio	24 horas durante los 365 días del año	Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año
TIEMPO RESPUESTA	Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio	15 segundos	Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos
FORMACIÓN	Nº formaciones/ nº usuarios servicio	100 %	Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado al usuario del servicio

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 11 de febrero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

VIII) Que la Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 16 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del servicio de Teleasistencia Domiciliaria, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de TELEASISTENCIA, que se adjunta a la presente propuesta:

Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a personas mayores y discapacitadas, entre los que se encuentra el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2008. El Servicio de Teleasistencia

Domiciliaria ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según el artículo 2.2f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la competencia en la Ciudad Autónoma de Melilla en materia de Teleasistencia.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

Unidad Responsable

Sección de Servicios Sociales Básicos, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

Definición-Misión.

La Teleasistencia Domiciliaria permite que los mayores y personas con discapacidad, que no necesitan de atención permanente y presencial de otras personas, tengan la seguridad de que, ante situaciones de crisis, puedan contactar de forma inmediata con el centro de atención. También permite contactar con el centro con la única finalidad de charlar y hacer más fácil el vivir o estar solo.

Es un canal de comunicación a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, y con sólo pulsar un botón que llevan puesto, permite entrar en contacto verbal "manos libres", las 24 horas del día y los 365 días del año con un Centro atendido por personal profesional.

Pueden acceder a este servicio de Teleasistencia personas que, por razón de edad, discapacidad u otra circunstancia, se encuentren en situación de riesgo psicosocial o físico, que vivan solas permanentemente o durante gran parte del día, o bien, que aunque convivan con otras personas, éstas presenten similares características de edad o discapacidad.

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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Decreto regulador del Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraord. núm. 18 de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema general de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.

. Teleasistencia Domiciliaria: Bases del programa aprobadas por Resolución del Ilmo. Sr. Viceconsejero de Asuntos Sociales núm. 3157 de 8 de junio de 2010. BOME núm. 4720 de 11 de junio de 2010

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

. 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.

. 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.

. 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.

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

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

. 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.

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

. 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.

. 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.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

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

. 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.

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

. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

- . A recibir contestación a cualquier petición o consulta.
- . A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.
- . A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- . A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.
- . A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- . A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- . A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.
- . A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.
- . A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- . A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- . A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.
- . A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.
- . A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.
- . A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.
- . A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.
- . A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel

se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los contenidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Lo establecido en el art. 41 de la Constitución Española de 1978:

Artículo 41.

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

- Lo establecido en los Artículo 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 25.

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

a. Seguridad en lugares públicos.

b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

c. Protección civil, prevención y extinción de incendios.

d. Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.

e. Patrimonio histórico-artístico.

f. Protección del medio ambiente.

g. Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.

h. Protección de la salubridad pública.

i. Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.

j. Cementerios y servicios funerarios.

k. Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

l. Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

ll. Transporte público de viajeros.

m. Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.

n. Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

3. Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 26.

1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a. En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

b. En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes-equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

c. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

d. En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.

3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de la Ley de mención.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 40 de dicha Ley, las Comunidades Autónomas podrán cooperar con las Diputaciones Provinciales, bajo las formas y en los términos previstos en esta Ley, en la garantía del desempeño de las funciones públicas a que se refiere el apartado anterior. Asimismo, en las condiciones indicadas, las Diputaciones Provinciales podrán cooperar con los entes comarcales en el marco de la legislación autonómica correspondiente.

4. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad consejeriabienestarsocial@melilla.es y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

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, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

5. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria está disponible 24 horas, de lunes a domingos, a través del número 952 69 60 79 y se prestará en el domicilio del usuario.

Accesibilidad y Disponibilidad del servicio:

1. EMPRESAPRESTADORA DEL SERVICIO.

. Los 365 días del año, 24 HORAS.

Teléfono: 952696079.

2. CENTRO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

. De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.

Dirección: C/Covadonga nº21, C.P. 52005

Teléfono: 952 97 62 73

6. Servicios Prestados

. Atención especializada en situaciones de emergencia.

. Seguridad en situaciones de crisis.

. Acompañamiento telefónico para hacer más agradable la vida en soledad.

7. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria se presta a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico. Con sólo pulsar un botón, el ciudadano entra en contacto verbal con el Centro de atención y es atendido por un personal cualificado.

8. Plazos

El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es de 90 días.

9. 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

. Universalización del servicio para todos los mayores de 70 años.

. Que el nivel de calidad del servicio prestado será igual o superior a 3,8 sobre 5.

. Que el tiempo medio de tramitación del expediente será igual o inferior a 2 meses.

. Ofrecer el servicio durante las 24 horas, durante los 365 días del año.

. Que el tiempo de respuesta del servicio al usuario será igual o inferior a 20 segundos.

. Enseñanza y formación en el uso y funcionamiento del equipo instalado a todos los usuarios del servicio.

10. Indicadores

. Normativa reguladora: BASES DEL PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

. Nivel de calidad total del servicio prestado.

. El tiempo medio de tramitación del expediente de Teleasistencia hasta la fecha de registro de salida del Centro de Servicios Sociales.

. Tiempo que se presta el servicio.

. Tiempo medio de respuesta a usuarios del servicio de Teleasistencia.

. Nº formaciones/ nº usuarios del servicio.

11. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

. Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria".

C/ San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

. Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen".

C/ Teniente Bragados s/n, C.P. 52006.

Teléfono: 952 97 61 41

. Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras".

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1, C.P. 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

. Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

. Oficina de información y atención al ciudadano:

Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria.

Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real.

C/Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras.

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Bienestar Social y Sanidad

C/C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta

Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabienestarsocial@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 1 de abril de 2011.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA TÉCNICA

31.- El Consejo de Gobierno en fecha 18 de marzo de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 16 de febrero se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del Centro de Día San Francisco-Comedor Social.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
CENTRO DE DÍA PARA MAYORES	<p>El Centro de Día San Francisco atiende a personas mayores durante los días laborables facilitándoles, manutención, actividades físicas y de ocio y tiempo libre. Tiene una capacidad de hasta 100 plazas.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la participación de las personas mayores en actividades recreativas y culturales. • Facilitar y mejorar los hábitos alimenticios. • Contribuir a la reducción de gastos económicos de las personas mayores.
COMEDOR SOCIAL.	<p>El Comedor Social es una prestación que se concede a familias en situación de riesgo que, por sus características y necesidades socioeconómicas requieren una atención inmediata que cubra la necesidad básica de alimento.</p>
ELABORACIÓN Y REPARTO DE COMIDAS A DOMICILIO PARA USUARIOS DEL SAD	<p>Es un catering a domicilio para usuarios del Servicio de Atención Domiciliaria que tiene como objeto cubrir su necesidad de alimento con productos adecuados, tanto en su calidad como en su elaboración y presentación, con variedad de menús en función de las características específicas de los usuarios.</p>

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 16 de febrero ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA DE REPARTO COMEDOR SOCIAL	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comida de reparto	Valor medio: 4,1 sobre 5	Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto será igual o superior a 3,5
CALIDAD COMEDOR DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	Valor medio: 4,28 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,5
CALIDAD DEL CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día	Valor medio: 4,33 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75
ACCESIBILIDAD CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la accesibilidad al Centro de Día	Valor medio: 4,2 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75
LIMPIEZA CENTRO DE DIA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con limpieza del Centro de Día	Valor medio: 4,35 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75
GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN LOS TALLERES CENTRO DE DÍA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en los Talleres del Centro de Día	Valor medio: 4,40 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 3,75
GRADO SATISFACCIÓN / CORTESÍA REPARTO COMIDA DEL COMEDOR SOCIAL	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto	Valor medio del 4,95 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4

GRADO DE SATISFACCIÓN/ CORTESÍA EN EL COMEDOR DEL CENTRO DE DÍA PARA MAYORES	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores	Valor medio: 4,52 sobre 5	Que el valor medio será igual o superior a 4
MENÚ PERSONALIZADO	Informe de los diferentes tipos de menús	Existencia de varios tipos de menús	Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario
DISPONIBILIDAD COMEDOR CENTRO DE DÍA PARA MAYORES Y COMEDOR SOCIAL	Nº de comidas diarias en días laborables no festivos	Hasta 500 comidas: • Hasta 400 comidas (comedor social) • Hasta 100 Centro de Día para Mayores	Hasta 500 comidas: • Hasta 400 comidas (comedor social) • Hasta 100 Centro de Día para Mayores
DISPONIBILIDAD REPARTO DE COMIDA USUARIOS DEL SAD	Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos	Hasta 100	Hasta 100

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII) Que con fecha 16 de febrero, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio del Centro de Día San Francisco-Comedor Social.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios del Centro de Día San Francisco-Comedor Social se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 16 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del Centro de Día San Francisco-Comedor Social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo

de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios del CENTRO DE DÍA SAN FRANCISCO-COMEDOR SOCIAL, que se adjunta a la presente propuesta.

Centro de Día San Francisco- Comedor Social

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a los ciudadanos, entre los que se encuentran los Servicios Sociales.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Centro de Día- Comedor Social, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según el artículo 2.2f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la gestión del Centro de Día San Francisco-Comedor Social.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

Unidad Responsable

Del Centro de Día para Mayores: Sección de Servicios Sociales Especializados.

Del Comedor Social: Sección de Servicios Sociales Básicos.

Ambos bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

3. Definición- Misión.

El Centro de Día para Mayores: atiende a personas mayores durante los días laborables facilitándoles manutención, actividades físicas y de ocio y tiempo libre.

El Comedor Social: presta el servicio de comedor a personas que se encuentran en situación de riesgo, es decir, personas necesitadas que requieren ayuda para solventar una necesidad básica, como es el alimento.

También, este centro ofrece el servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio, del cual son beneficiarios los usuarios del SAD.

4. 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

. Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

Normativa Específica

. Decreto regulador del Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraor. núm. 18 de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema general de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.

. Programa de Comedores de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad (BOME núm. 3565, de 5 de marzo de 1998)

. Reglamento Regulador del Servicio de Atención Domiciliaria de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4003, de 29 de julio de 2003)

5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII de la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas.

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

7. 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.

8. 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.

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

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

. 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.

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

. 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.

. 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.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

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

. 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.

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

. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

III. Derecho a recibir información

. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

. A recibir información de actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se determinarán por la Administración, a través de sms (teléfono móvil), siempre que se suscriba específicamente el ciudadano a dicho servicio, que estará sujeto a la dispuesto en las disposiciones vigentes de aplicación.

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.

. A recibir información general de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla a través de un sistema de información online, existente en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer el contenido actualizado de las normas aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla, del Estado o de la Unión Europea.

. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

. A consultar con comodidad en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" de, al menos, los últimos doce meses.

. A consultar los Boletines Oficiales de la Ciudad de Melilla de, al menos, los últimos cinco años, a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A consultar el Tablón de edictos de la Ciudad Autónoma de Melilla a través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A obtener copia de las convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla" que estén en plazo de presentación de solicitudes.

. A adquirir en las dependencias del Negociado del Boletín Oficial de la Ciudad ejemplares del "Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla", previo pago de la correspondiente tasa.

. A conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

. A conocer la Guía de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Servicios podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer la Guía de Tramitaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla que se elaborará por la administración, y se actualizará en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma inmediata, y en formato papel se actualizará al menos cada dos años. La Guía de Tramitaciones podrá consultarse en cualquier dependencia que atienda directamente al público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ser informado de las actuaciones y los resultados de la gestión de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se difundirán a través de los medios de comunicación.

. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procesos selectivos que se lleven a cabo por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la función pública, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A conocer los procedimientos de contratación mayor que se efectúen por la Ciudad Autónoma de Melilla, que se podrán consultar directamente en el área que gestione la contratación administrativa, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los contenidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas en la ley.

- Lo establecido en el art. 41 de la Constitución Española de 1978:

Artículo 41.

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

- Lo establecido en los Artículo 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 25.

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

a. Seguridad en lugares públicos.

b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

c. Protección civil, prevención y extinción de incendios.

d. Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.

e. Patrimonio histórico-artístico.

f. Protección del medio ambiente.

g. Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.

h. Protección de la salubridad pública.

i. Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.

j. Cementerios y servicios funerarios.

k. Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.

l. Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

ll. Transporte público de viajeros.

m. Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.

n. Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

3. Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 26.

1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a. En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

b. En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes-equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

c. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

d. En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.

3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de la Ley de mención.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 40 de dicha Ley, las Comunidades Autónomas podrán cooperar con las Diputaciones Provinciales, bajo las formas y en los términos previstos en esta Ley, en la garantía del desempeño de las funciones públicas a que se refiere el apartado anterior. Asimismo, en las condiciones indicadas, las Diputaciones Provinciales podrán cooperar con los entes comarcales en el marco de la legislación autonómica correspondiente.

6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad consejeriabienestarsocial@melilla.es y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Bienestar Social.

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 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

7. Disponibilidad y accesibilidad al Centro de Día San Francisco-Comedor Social.

. Centro de Día para Mayores:

. Actividades: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 h

. Comedor para mayores: de lunes a viernes de 13:00 a 14:30 h

. Comedor social:

. Atención al Público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h

. Recogida de comida: de lunes a viernes de 13:00 a 14:00 h

. Elaboración y reparto de comida a domicilio usuarios SAD:

365 días/año, de 9:00 a 13:00 h

Tiro Nationals/n.

TELÉFONO: 952682620

8. Servicios Prestados

Los servicios que presta el Centro de Día para Mayores son los siguientes:

. Fomentar la participación de las personas mayores en actividades recreativas y culturales.

. Facilitar y mejorar los hábitos alimenticios.

. Contribuir a la reducción de gastos económicos de las personas mayores.

Por otro lado, el Centro de Día ofrece un servicio de comedor. Este Comedor Social es una prestación que se concede a familias en situación de riesgo que, por sus características y necesidades socioeconómicas requieren una atención inmediata que cubra la necesidad básica de alimento.

Por último, los usuarios del SAD, disfrutan del servicio de elaboración y reparto de comida a domicilio. Este servicio consiste en un catering que tiene como objeto cubrir la necesidad de alimento con productos adecuados, tanto en su calidad como en su elaboración y presentación, con variedad de menús en función de las características específicas de los usuarios.

9. Modalidad de prestación del Servicio

Para beneficiarse de los diferentes servicios del Centro de Día, los mayores deben acudir de manera presencial, ya que las diferentes actividades de ocio se realizan en el mismo centro.

Del mismo modo, las personas beneficiarias del servicio de Comedor Social, deben acudir al centro para la recogida de los menús.

Para el servicio de elaboración y reparto de comidas a domicilio de los usuarios/as del SAD, como su propio nombre indica, se procede a la entrega en el domicilio del usuario/a de menús envasados, elaborados en el propio Centro.

9. Plazos

El plazo legalmente establecido para la tramitación del expediente es de 90 días.

10. Compromisos

Genéricos:

11. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
12. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
13. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
14. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
15. 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.
16. Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

- . Que el nivel medio de calidad de la comida de reparto del Comedor Social será igual o superior a 3,5 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Comedor del Centro de Día para Mayores, será igual o superior a 3,5 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la accesibilidad al Centro de Día para Mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con limpieza del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en los Talleres del Centro de Día para Mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto del Comedor Social, sea igual o superior a 4 sobre 5.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores, será igual o superior a 4 sobre 5.
- . Existencia de menús personalizados en relación con las características propias del usuario.
- . Que el valor medio de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones, será igual o superior a 3,75 sobre 5.
- . Proporcionar hasta 500 comidas diarias, en días laborales no festivos, con la siguiente concreción:

- Hasta 400 comidas (Comedor Social)
- Hasta 100 Centro de Día para Mayores

. Proporcionar hasta 100 comidas diarias, durante los 365 días del año, festivos incluidos, para los usuarios del SAD.

Indicadores

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la comida de reparto.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del COMEDOR del Centro de Día para Mayores.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Calidad del Centro de Día.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la accesibilidad al Centro de Día.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con limpieza del Centro de Día.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en los Talleres del Centro de Día.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL de la comida de reparto.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del PERSONAL del COMEDOR del Centro de Día para Mayores.

. Informe de los diferentes tipos de menús.

. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la Seguridad de las Instalaciones.

. Nº de comidas diarias en días laborables no festivos.

. Nº de comidas los 365 días del año, festivos incluidos.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

. Consejería de Bienestar Social y Sanidad,

C/Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

. Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria".

C/San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

. Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen".

C/Teniente Bragados s/n, C.P. 52006.

Teléfono: 952 97 61 41

. Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras".

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

. Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio.

C/Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

. Oficina de información y atención al ciudadano:

C/Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria.

Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real.

C/Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras.

Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Bienestar Social y Sanidad

C/C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta

Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabienestarsocial@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 1 de abril de 2011

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.