

Incidencias Vía Pública

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra Incidencias en la Vía Pública.

Este servicio se encarga de la conservación y mantenimiento de algunas infraestructuras o bienes públicos municipales de la Ciudad para mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos en el trasiego diario de las personas en relación con el medio urbano. Asimismo, se encarga del mantenimiento y conservación de las dependencias municipales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Incidencias en la Vía 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.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza la competencia en materia de equipamiento y mobiliario urbano de la Vía Pública (salvo a lo que afecta al tráfico viario en calzadas y aceras) y, las gestión y mantenimiento de otras instalaciones.

Definición- Misión.

La principal misión de Incidencias Vías Públicas es conservar y mantener el buen estado de la vía pública en el ámbito de sus competencias (mobiliario urbano, edificios y otras instalaciones municipales) a través de la inspección continua, mantenimiento preventivo y correctivo, reparación y renovación del mismo.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Reglamento Orgánico de la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Derechos de los Ciudadanos.

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

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

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

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus 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. 4939, de 17 de julio de 2012).

4. Disponibilidad y accesibilidad.

- Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza. Sección Técnica de Gestión Administrativa. Palacio de la Asamblea. Segunda Planta/ Dcha.
De lunes a Viernes de Teléfono: 952699177-9267
- Ubicación Servicios Operativos. Polígono SEPES Naves H1- H2
De lunes a Viernes de 07:30 a 14:30 horas.
Teléfono: 952670528

5. Servicios Prestados.

Descripción de los servicios realizados:

- **Incidencias vía pública:** A través de los servicios de la Consejería de Medio Ambiente se realiza el mantenimiento y conservación del mobiliario urbano existente en la Ciudad (papeleras, bancos, vallado, etc.) así como la gestión de incidencias en la vía pública, como roturas de tubería vía pública, fuentes públicas, arquetas, etc.
- **Mantenimiento de las dependencias municipales de la Ciudad Autónoma de Melilla y otras instalaciones:** El mantenimiento consiste en reparaciones menores de carpintería, fontanería, forja y pintura, así como arreglos y sustitución de elementos de dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, colegios y guarderías públicas, así como otras instalaciones municipales (Cementerios, Plaza de Toros e instalaciones deportivas).
- **Infraestructura para Actividades Festivas y Culturales:** La Ciudad Autónoma realiza el traslado y montaje de mobiliario desmontable en actos institucionales, festivos fin de curso, Feria, Navidad y otros actos públicos; montaje y desmontaje de los escenarios, decorados, exposiciones, parafernalias de protocolo, etc; pequeños trabajos en mantenimiento de edificios públicos, pintado de decorados y escenarios; señalización no viaria de actos eventuales, festivos, deportivos, desprendimientos, cartelería en período electoral, etc.
- **Obras menores:** Consistente en trabajos diversos en las dependencias y servicios de la Ciudad Autónoma, tales como alicatados, solados, arreglos de techos, etc.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Todos los servicios que se ofrecen, se prestan de manera presencial.

7. Plazos.

- Incidencias vía pública: Dependiendo de la urgencia, en un plazo máximo de una semana.
- Mantenimiento de instalaciones y obras menores: En función de la demanda y urgencia.
- Traslado y montaje de mobiliario urbano: Como mínimo, 24 horas de antelación.

8. Compromisos.

Genéricos:

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

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

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

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

Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

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

Específicos

1. Atender eficazmente las órdenes de trabajo.
2. Atender las órdenes de trabajo muy urgentes en un plazo de 48 horas.
3. Atender las órdenes de trabajo urgentes en un plazo de 15 días.
4. Atender las órdenes de trabajo que no tengan carácter de urgencia en el plazo de 3 meses.
5. Se repararán o renovarán, al menos un 30% de elementos de mobiliario urbano.
6. Se realizará anualmente como mínimo 1 inspección de las instalaciones públicas de su competencia.
7. Se podrán presentar incidencias de la vía públicas a través de la carpeta del ciudadano.

Indicadores

1. Porcentaje de partes tramitados durante el trimestre y el semestre.
2. $\frac{\text{N}^\circ \text{ de órdenes de trabajo muy urgentes atendidos al semestre antes de 48 horas}}{\text{n}^\circ \text{ de órdenes de trabajo muy urgentes atendidos al semestre}} \times 100$
3. $\frac{\text{N}^\circ \text{ de órdenes de trabajo urgentes atendidos al semestre antes de 15 días}}{\text{n}^\circ \text{ de órdenes de trabajo urgentes atendidos al semestre}} \times 100$
4. $\frac{\text{N}^\circ \text{ de órdenes de trabajo atendidos al semestre}}{\text{n}^\circ \text{ de órdenes de trabajo atendidos al semestre}} \times 100$
5. Número y porcentaje de elementos reparados/ y o renovados al año.
6. Número de inspecciones realizadas en las instalaciones públicas de su competencia.
7. Carpeta del ciudadano en la web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.**
Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ Derecha
De lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.
Teléfono: 952699177- 9267
- **Servicios Operativos. Polígono SEPES Naves H1- H2**
De Lunes a Viernes de 07:30 a 14:30 horas.
Teléfono: 952670528
- **Red de Oficinas de Atención e Información al Ciudadano.**

- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Oficina Técnica de Gestión Administrativa.

Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ dcha.

Correo electrónico: consejeriamedioambiente@melilla.es