

Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios



1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

Las Cartas de Servicios se inscriben dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro. A través de ellas informamos con detalle de los servicios que están a disposición de los ciudadanos y de los compromisos que esta Ciudad ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos.

*Con la elaboración de la **Carta de Servicios del Libro de Quejas y sugerencias**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- *Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que se prestan con el Libro de Quejas y Sugerencias y las condiciones en que se prestan.*
- *Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.*
- *Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.*
- *Mejorar la calidad de los servicios prestados.*
- *Promover la participación Ciudadana.*
- *Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.*
- *Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.*

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2015.

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 las competencias en esta materia a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

La ejecución y gestión en esta materia corresponde a la Dirección General de Administración Pública, enmarcada en la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

Unidad Responsable

Dirección General de Administración Pública.

Definición- Misión.

El libro de Quejas y Sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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)
- 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. (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023).

Normativa Específica

- Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).
Instrucción para la Clarificación del Objeto del Instrumento de participación que regula el Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la C.A.M. (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el Artículo 4 del Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004):
 - A ser informados sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.
 - A ser auxiliados en la redacción de la queja/sugerencia en el Libro de Quejas y Sugerencias.
- Los establecidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en su apartado:

VII. "Derecho a presentar quejas y sugerencias".
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/ 2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes y normativa de desarrollo y aplicación.

4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de encuestas de satisfacción 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.

5. Accesibilidad y disponibilidad al “Libro de Quejas y Sugerencias”

La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un Libro de quejas y sugerencias a disposición de los ciudadanos en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

Accesibilidad y Disponibilidad del servicio:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla: De 9:00 a 14:00.
2. Oficina de información y atención al ciudadano:
 - 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.
3. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.
4. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:
 - 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
5. 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 14:00Los festivos no se prestará el servicio.
6. Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es)

6. Servicios Prestados

- Información al ciudadano sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.
- Facilitar el Libro de Quejas y Sugerencias en la Dirección General de Administraciones Públicas, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que pueda existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Información acerca de la recepción de la queja o sugerencia y su traslado al servicio correspondiente.
- Seguimiento sobre la contestación a la queja y/o sugerencia.

7. Modalidad de prestación del Servicio

Los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

- **Por escrito**, a través de los juegos de hojas establecidos por la Dirección General de Administraciones Públicas, y que existen en las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que están abiertas directamente al público y en las Secretarías Técnicas de cada Consejería, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en los lugares establecidos en el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- **Por fax**. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente

hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente en el anexo I del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "fax-hoja adjunta". El fax al que podrán dirigirse las Quejas o Sugerencias es el de la Dirección General de Administraciones Públicas: 952976132.

- A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, si bien para ello se debe tener el certificado digital que se puede obtener en la misma página, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "internet-hoja adjunta".
- A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano **010** sólo se pueden presentar **sugerencias**.

Podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

En ningún caso se atenderán las quejas presentadas anónimamente, sin perjuicio de su posible tramitación como iniciativas o sugerencias.

8. Plazos

Una vez formuladas las quejas y sugerencias, en el plazo máximo de cinco (5) días se remitirán las mismas a la Secretaría Técnica correspondiente.

Recibidas las quejas y sugerencias en la Secretaria Técnica, ésta, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, informará a éste directamente de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles.

9. 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:

1. La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un Libro de quejas y sugerencias a disposición de los ciudadanos en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas, que se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma que lo posean.
2. Se tramitarán el 100 % de las quejas/ sugerencias presentadas al año.
3. Recibidas las quejas y sugerencias, se informará al ciudadano, en un plazo no superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.
4. Informar sobre la tramitación de las quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional de la Ciudad en un plazo máximo de 48 horas.
5. Se realizará como mínima una acción formativa al año relacionada con la materia.

10.Indicadores

1. Número de Libros de quejas y sugerencias existentes en las Consejerías.
2. % de Quejas / Sugerencias Tramitadas por año.
3. Tiempo medio de respuesta en la tramitación de quejas y sugerencias.
4. Tiempo medio de respuesta informando sobre la tramitación de quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional.
5. Número de acciones formativas.

11.Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

1. *Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla:* De 9:00 a 14:00.
2. *Oficina de información y atención al ciudadano (OIAC) Centro:*
Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1
HORARIO:
 - a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19 H.
 - 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.
3. *Oficina móvil:* se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.
4. *Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:*
 - OIAC “**Victoria**”. Dirección: Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
 - OIAC “**Real**”. Dirección: C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.
 - OIAC “**Las Palmeras**”. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1; Urbanización “Las Palmeras”.
 - OIAC “**Industrial**”. Dirección: C/Marqués de los Vélez, 25.

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.

5. *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.
- (Excepto festivos).

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Administración Pública

C/ Marqués de los Vélez, 25.

Teléfono: 952976131, Fax: 952976132

Correo Electrónico: dgap@melilla.es