

Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios



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 Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- *Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta la Oficina de Información y Atención al Ciudadano 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.*

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, el impulso y desarrollo de la Atención e Información al Ciudadano, en todos sus ámbitos.

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

Definición- Misión.

El Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio que consiste en dar atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad en su propia casa, previa solicitud de la misma.

Este servicio tiene como objetivo primordial acercar la Administración al Ciudadano, facilitando el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública en general, facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida., evitar desplazamientos de los ciudadanos, etc.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales..
- 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. (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023)

Normativa Específica

- Programa Atención administrativa domiciliaria al mayor y a personas con discapacidad

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.**
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.**
- III. Derecho a recibir información**
- IV. Derecho a una administración comprensible.**
- V. Derecho a presentar documentos**
- VI. Derecho a no tener que aportar documentos.**
- VII. Derecho a presentar quejas y sugerencias.**
- VIII. Derecho a una Administración Participativa y responsable con el ciudadano.**
- IX. Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.**
- X. Derecho a la protección de las personas con discapacidad.**
- XI. Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.**
- XII. Derecho a unos servicios públicos de calidad.**
- XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.**

- 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, las leyes y normativa de desarrollo y aplicación.

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 presentar 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).

4. Disponibilidad y accesibilidad al Programa

- Lugar Prestación del servicio: En el domicilio del interesado.
- Coordinación del servicio: Dirección General de Administración Pública.
C/ Marqués de los Vélez nº 25.
- Teléfono del servicio: 010
- Horario del servicio: 09:00 a 17:00 horas
- Correo del servicio: 010@melilla.es

5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan en el Centro de Atención y Servicios Administrativos son los siguientes:

- **Servicios Administrativos Domiciliarios:** consiste en dar un servicio de atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad, pudiendo realizar servicios administrativos en su propia casa, previa solicitud de los mismos.
- **Alta y Baja en el servicio CASAD:** Para ser beneficiario del programa será necesario solicitar el alta en el CASAD a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 y Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es). Asimismo, se podrá dar de baja del servicio a través de los medios mencionados anteriormente.

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

- Que no cumpla con los requisitos establecidos para ser usuario del mismo.
- Que incumpla tres veces con el deber de atender a los empleados públicos a la hora que se haya establecido la cita correspondiente.
- Por falta de consideración con los empleados públicos que prestan este servicio.

- **Petición del servicio CASAD:** Los usuarios deberán solicitar el servicio a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010, especificando con claridad el trámite que solicite a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Ésta, si es necesario, se pondrá en contacto con el usuario del servicio para concertar una cita con el mismo, así como para explicarle otros requisitos necesarios para la realización del citado trámite.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

El Alta y Baja en el CASAD se puede solicitar:

- De Modo Presencial: a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Telemático: A través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).
- Telefónico: A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

Para la petición del servicio CASAD, los usuarios deberán solicitarlo a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.

7. Plazos.

Los plazos aproximados para acceder a los diferentes servicios son los siguientes:

- Servicios Administrativos Domiciliarios: Variable en función del servicio solicitado.
- Alta en el CASAD: 1 día hábil, si cumple con los requisitos establecidos en el programa.
- Petición del servicio CASAD: 1 día hábil.
- Baja del CASAD: 1 día hábil

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 Que el valor medio de satisfacción/ cortesía del personal será igual o superior al 3,5 de 5.
- 2 Que el plazo de alta en el programa CASAD será de un día hábil, siempre que se cumpla con los requisitos exigidos.
- 3 Que el plazo de respuesta al usuario, una vez dado de alta en el CASAD, informándoles sobre el trámite solicitado, será igual o inferior a 3 días hábiles.

- 4 Que se realizará cualquier trámite administrativo de carácter ordinario de la CAM, exceptuando los expedientes de contratación y aquellos que su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse.
- 5 Que podrá darse de alta en el programa CASAD vía presencial, telemática o telefónica (010).
- 6 Universalización del servicio para Mayores de 70 años.
- 7 Accesibilidad universal a los ciudadanos con discapacidad con grado igual o superior al 33 % y limitación de movilidad.
- 8 Anualmente, se realizará 1 campaña de difusión sobre el servicio CASAD que será evaluada.
- 9 Asesoramiento personalizado a los usuarios del CASAD.

Indicadores

1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía del personal.
2. Plazo de alta en el programa CASAD.
3. Plazo de respuesta al usuario de alta en el CASAD.
4. Programa CASAD.
5. Medios de alta en el CASAD.
6. Usuarios con acceso al programa.
7. Programa del CASAD.
8. Número de Campañas de difusión de CASAD.
9. Nivel de satisfacción del trato personalizado al usuario de CASAD.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- Dirección General de Administración Pública.
C/ Marqués de los Vélez, 25.
- 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 19:00.
 - 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 OIAC:
 - OIAC Victoria.
Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
 - OIAC Real.
C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

- OIAC Palmeras.
Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1; Urbanización “Las Palmeras”.
- OIAC Industrial.
C/Marqués de los Vélez, 25

HORARIO:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
 - 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:
 - De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
 - Sábados de 10:00 a 14:00.
 - Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.
Sábados y festivos no se prestará el servicio.

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

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

Dirección General de Administración Pública.

C/ Marqués de los Vélez, 25

Teléfono: 95297 62 41 - Fax: 95297 62 42

Correo electrónico: dgap@melilla.es