

SERVICIO DE PUBLICACIÓN DEL BOLETÍN OFICIAL DE MELILLA (BOME)

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan diferentes servicios destinados a jóvenes, adultos y en general, al ciudadano melillense.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de **Publicación del Boletín Oficial de Melilla** pretendemos acercar nuestra Administración a la ciudadanía, facilitando a las personas usuarias la información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios.

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de la Sociedad de la Información.

Unidad Responsable

Negociado de Boletín de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Definición- Misión.

El Boletín Oficial de Melilla (BOME) es la publicación oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla donde se plasman todas las disposiciones y actos de los órganos de la Ciudad, Administraciones Públicas, Administración de Justicia y particulares. Asimismo permite la suscripción al BOME para recibir periódicamente la información que se publica en el Boletín Oficial.

Normativa Reguladora

Normativa General

- ley 7/1985, de 2 de abril reguladora de las bases del régimen local.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre la Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- 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.
- Ley 5/2002 de 4 abril, reguladora de los boletines oficiales de las provincias.
- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del boletín oficial, BOME Extraordinario nº 21, volumen II de fecha 30/12/2009
- Decreto del consejo de gobierno de fecha 24/02/2002.
- Ley general tributaria 58/2003 de fecha 17 de diciembre

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 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.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

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. 4939, de 17 de julio de 2012).

3. Accesibilidad y disponibilidad.

Negociado de Boletín.

Plaza de España Nº 1, 52001

HORARIO:

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

4. Servicios Prestados

Los servicios que se prestan en el Negociado de Boletín son los siguientes:

- **PUBLICACIONES EN EL BOLETÍN OFICIAL DE LA CIUDAD:** El boletín oficial de la ciudad es el diario oficial en el que se publica las disposiciones de carácter general, las ordenanzas, actos, edictos, notificaciones, anuncios y demás resoluciones de los órganos de la ciudad así como de las administraciones públicas y de la administración de justicia, cuando así esté previsto en disposición legal o reglamentaria. Los textos de las publicaciones en el boletín oficial tienen la consideración de oficiales y auténticos.
- **SUSCRIPCIONES AL BOLETÍN OFICIAL:** La suscripción al boletín oficial se realizará, mediante abono de tasas en los términos y con las excepciones que prevea la ordenanza reguladora.

5. 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. Que se publicará como mínimo el BOME en la web institucional dos veces por semana.
2. Que se pondrá a disposición del usuario que lo solicite el BOME en formato papel de los 18 últimos años en el Negociado de Boletín.
3. Que el nº de quejas respecto al BOME no superará el 3 % del número total de quejas.
4. Que el plazo medio de tramitación para la suscripción al BOME será INMEDIATO, siempre que se cumpla los requisitos.
5. Que el plazo medio de tramitación de publicación en el BOME será igual o inferior a 15 días.
6. Que se publicará el mismo día de su edición.
7. Que estarán disponibles en la web los BOMEs de los 9 últimos años.
8. Consulta del BOME en la red de OIACS de los últimos 9 años.

Indicadores:

1. Fecha Publicación BOME.
2. Boletines existentes en el negociado de Boletín.
3. Nº de Quejas presentadas servicio BOME/Quejas totales.
4. Tiempo medio de tramitación de la suscripción al BOME.
5. Tiempo medio de publicación en el BOME.
6. Publicación en web.

7. BOMEs últimos 9 años.
8. Puntos de información existentes en la red de oficinas.

6. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Servicio de Publicación del B.O.ME.

Plaza de España N° 1, 52001

HORARIO:

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

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Jefatura Negociado de Boletín.

Teléfono: 952 69 92 66 / 952 69 91 66

Fax: 952 69 92 48

Correo electrónico: boletín@melilla.es