

Tablón de Edictos 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 prestarlo.

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

Unidad Responsable

La gestión y control del Tablón de Edictos corresponde a la Dirección General de Administración Pública, enmarcada en la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, a través del Negociado de Registro, Control y Seguimiento del Sistema de Transparencia.

Definición- Misión.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en su Capítulo I: “De la sede electrónica”, Artículo 12: “Publicación electrónica del tablón de anuncios o edictos”, recoge lo siguiente: “la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos podrá ser sustituida o complementada por su publicación en la sede electrónica del organismo correspondiente.”

La Ciudad Autónoma de Melilla ha puesto en funcionamiento este servicio a través del portal institucional web (www.melilla.es) el “Tablón Digital de Edictos”, el cual va a permitir que se pueda consultar a través de Internet cualquier tipo de información que de acuerdo a la normativa vigente deba ser expuesta durante un período determinado.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, de Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y 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 la Consejería de Administraciones Públicas (BOME 4666 de 4 de diciembre de 2009).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad

Normativa Específica

- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, derogada por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y su regulación ha sido asumida por esta última ley y por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado VII, Derecho a presentar quejas y sugerencias, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Los establecidos en el artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre 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.

- Los establecidos en la Ley 39/2015 y 40/2015, en sus artículos para el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Cualesquiera otros que establezca la Constitución y las Leyes.

4. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias y de las 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.

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).

5. Accesibilidad y disponibilidad al “Tablón de Edictos”

La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un punto de acceso telemático al Tablón de Edictos a disposición de los ciudadanos en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores.

Asimismo el Tablón de anuncios estará disponible las 24 horas del día en la página web de la Ciudad Autónoma de Melilla <http://www.melilla.es>.

6. Servicios Prestados

Los servicios prestados por el Tablón de Edictos consisten en publicación de edictos, notificaciones y anuncios, en los casos previstos legalmente, por los plazos preceptivos. Trascurrido el mismo, devolución de los documentos, debidamente diligenciados, indicando el periodo de exposición pública, a los organismos anunciantes.

7. Modalidad de prestación del Servicio

El Tablón de Edictos Electrónico se podrá consultar por Internet a través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>), sobre el enlace “Tablón de Edictos”.

Dicha consulta también podrá efectuarse en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en los puntos de acceso telemático al Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

8. Plazos

Los plazos de exposición pública serán los establecidos legalmente para cada procedimiento.

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. Recibidos los escritos solicitando la publicación de los documentos, se procederá a su inserción en un plazo igual o inferior a 1 día.
2. Se publicaran todos los anuncios/edictos durante el plazo que se establezca legalmente.
3. La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un punto de acceso telemático al Tablón de Edictos a disposición de los ciudadanos en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores.

10. Indicadores

1. Tiempo que transcurre desde que se recepciona el edicto/anuncio hasta que se publica en el Tablón a través de la comprobación de fecha entre Registro y Aplicación del Tablón.
2. Plazo de exposición al público.
3. Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

1. Oficina de información y atención al ciudadano OIAC Centro:
Dirección: C/ Pablo Vallescá 1.
HORARIO:
 - De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
 - Sábados de 10:00 a 13:00.
 - Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.
2. Oficina móvil. Se establecerá por Instrucción de Servicio de la Dirección General de Administraciones Públicas.
3. Red de OIAC:
 - OIAC Victoria. Dirección: Plaza de Las Victorias, 1 local 2.
 - OIAC Real. Dirección: C/ Gurugú, 2 local 10, Edificio La Araucaria.
 - OIAC Palmeras. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1, Urbanización "Las Palmeras".
 - OIAC Industrial. Dirección: 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.
4. 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.

Los festivos no se prestará el servicio.

Datos adicionales

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