

87. A denunciar ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla una conducta presuntamente contraria a la deontología profesional.

88. A una atención confidencial y a que los profesionales que le atiendan guarden secreto de cuanto les revele o confíen en el ejercicio de estas funciones, así como a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente de aplicación.

89. A que el personal que presta los diferentes servicios públicos estén bien formados, para ello la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomentará la realización de acciones formativas y de perfeccionamiento para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

XII. Derecho a unos servicios públicos de calidad.

90. A recibir servicios públicos bajo la premisa de la calidad total.

91. Al establecimiento de un área específica que le corresponda el control y seguimiento las actuaciones en materia de calidad en la gestión de los servicios públicos, que es la Dirección General de Administraciones Públicas.

92. A que la Administración Pública cumpla sus cometidos de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, siempre sometidos a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

93. A la consecución, en aquellos servicios que se determine por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, la certificación ISO de Gestión de calidad.

94. A demandar que se efectúen controles de calidad de servicios públicos específicos, que previo estudio de viabilidad, se informará al ciudadano de su realización o las causas que impidan dicha actuación.

95. A la realización de autoevaluaciones de los diferentes servicios que deba prestar la Ciudad Autónoma de Melilla.

96. A una formación de calidad para los profesionales del sector público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

97. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como

garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos.

98. A la aprobación de un Reglamento que regule la elaboración, aprobación, gestión y control de las Cartas de Servicios.

99. A conocer las Cartas de Servicios que deberán publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla y en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo deberán estar a disposición de los ciudadanos en las áreas de gestión de las que se hayan elaborado Cartas de Servicios.

100. A solicitar copia de las Cartas de Servicios que elabore la Ciudad Autónoma de Melilla, previa solicitud a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, del Sistema de Información online, o a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se remitirá al interesado por correo ordinario o correo electrónico, a elección del interesado.

XIV. Garantías de la Carta

1. Los ciudadanos tienen derecho a conocer el contenido de esta Carta, para lo cual dispondrán de ejemplares de la misma a la entrada de todos los centros de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo estará publicada en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Los ciudadanos podrán solicitar por escrito, telefónica o telemáticamente un ejemplar de la Carta a la Dirección General de Administraciones Públicas, que recibirá, de forma gratuita, por correo ordinario o por medio telemático, a elección del ciudadano.

3. La Dirección General de Administraciones Públicas se constituye como órgano de protección de la Carta y, actuará en este cometido con independencia de criterio o juicio.

4. Ante la Dirección General de Administraciones Públicas podrá presentarse por escrito, telefónica o telemáticamente cualquier sugerencia o reclamación relacionada con el ejercicio de los derechos contenidos en esta Carta. Esta Dirección General dispondrá de la facultad de investigar las reclamaciones formuladas, para lo que contará con la colaboración de todos los funcionarios y autoridades.

5. La Dirección General de Administraciones Públicas elaborará informes periódicos sobre las