

pero ello no es óbice para tener muy claro que debemos reforzar esta idea para que el ciudadano se sienta más cómodo en las actuaciones que realice con la Administración de la Ciudad, para ello se están adoptando medidas tales como:

- o Afianzar los mecanismos de gestión de la calidad.

- o Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.

- o Implantaremos en la Administración de la idea de gestión de "calidad total", fundamentada en un proceso de mejora continua.

- o Evaluaciones continuadas de la calidad con la que se prestan los servicios.

- o Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)

- o Potenciación de la Carta de Derechos de los Ciudadanos y de las Cartas de Servicios Sectoriales.

- o Implantación de un sistema de visión estratégica con el objetivo de controlar la acción de gobierno, y realizar un seguimiento del cumplimiento de las medidas ejecutadas por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Desde la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla se es consciente de que los ciudadanos y empresas melillenses no sólo solicitan la prestación de un determinado servicio, sino que estos se presten acordes con las expectativas que tienen, que no es otra cosa que una gestión de calidad.

Las distintas administraciones que apuestan por la calidad en sus servicios utilizan las Cartas de Servicios, que son documentos que identifican los servicios prestados por cada una de las unidades y los compromisos asumidos en la prestación de los mismos, asimismo estos documentos facilitan a los servicios la supervisión y control del servicio prestado a los usuarios de los mismos.

Las Cartas de Servicios son, en definitiva, documentos a través de los cuales la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla informa públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación. Se trata, por tanto, de instrumentos para

expresar concretamente el compromiso del servicio público con sus usuarios y que permiten evidenciar la efectividad de los principios de funcionamiento de la Administración de la Ciudad en el contacto cotidiano o esporádico que cada persona establece con la misma.

La finalidad de las Cartas de Servicios es desarrollar el principio de servicio a los ciudadanos enunciado en el artículo 3.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y cubre tres vertientes: a) facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente; b) fomentar la mejora continua de la calidad, dando a los gestores la oportunidad de conocer -de forma consciente, realista y objetiva- cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad que pueden alcanzar; y c) hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante la propia Administración.

El presente Reglamento, consta de once (11) artículos numerados, estructurado en dos Capítulos, tres disposiciones adicionales, y dos disposiciones finales, regula el objeto, contenido, elaboración, seguimiento, evaluación y control de las Cartas de Servicios.

El órgano competente para la aprobación del Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios es la Asamblea de la Ciudad Autónoma de Melilla conforme al artículo 12.1 a) de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla y que le encomienda a la misma el "Ejercer la potestad normativa atribuida a la Ciudad" y el procedimiento de elaboración es el establecido en el artículo 71.1 del Reglamento de la Asamblea de la Ciudad de Melilla (BOME extraordinario número 9, de 12 de marzo de 2004).

REGLAMENTO DE ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Sistema de Cartas de Servicios mediante el cual