

la Ciudad Autónoma de Melilla difundirá a los ciudadanos los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio a los ciudadanos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El Reglamento será de aplicación a todos los órganos y unidades administrativas de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como a sus organismos, entes y empresas públicas.

CAPÍTULO II: LAS CARTAS DE SERVICIO

Artículo 3. Definición y contenido.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales la Ciudad Autónoma de Melilla establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Artículo 4. Estructura.

Las Cartas de Servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible para los ciudadanos sus contenidos, que se estructurarán en los siguientes apartados:

1. Introducción de las Cartas de Servicios.

El Consejero de cada una de las áreas a la que afecte la Carta de servicios suscribirá una introducción en la que se señalará el propósito de la Carta de Servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados.

2. Datos de carácter general y normativo.

a) Datos identificativos de la Consejería, Dirección General y unidad prestadora del servicio, en su caso, y su adscripción.

b) Descripción general de los fines del órgano y unidad.

c) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados.

d) Identificación de los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos.

e) Accesibilidad y disponibilidad al "Sistema de Quejas y Sugerencias" de la Ciudad Autónoma de Melilla.

f) Referencia sucinta actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en las Cartas.

3. Identificación de los servicios prestados.

Cada órgano y unidad administrativa deberá proceder a identificar los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.

Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la Carta.

4. Compromisos de calidad.

Definición de los estándares de calidad, basados en las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de los ciudadanos, con los que el órgano o unidad prestadora de los servicios se compromete en sus relaciones con los mismos, en aspectos tales como:

a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.

b) Horarios y lugares de atención al público.

c) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.

d) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.

e) Compromisos de calidad y mejora del servicio.

5. Datos de carácter complementario.

a) Direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, indicando de forma clara la localización urbana de las instalaciones y las formas de acceso.

b) Identificación y dirección telefónica, postal y telemática del órgano o unidad responsable de la Carta de Servicios.