

1) Potenciación de la Atención al Ciudadano.

2) Calidad Total de los Servicios.

3) Tramitaciones Administrativas dominadas y controladas por los ciudadanos.

4) Utilización de las Nuevas Tecnologías como base para la agilización de las relaciones con la Administración.

5) Potenciación y Racionalización de los Recursos Humanos.

II.- Que en el citado primer eje del II Plan de Calidad y Modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, bajo el título "POTENCIACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO", se pretende que el ciudadano sea el centro de toda la actuación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están realizando todos los esfuerzos para que las relaciones de los ciudadanos con la Administración sean lo más ágiles, cómodas y cercanas, reduciendo en la medida de lo posible colas y tiempos de esperas, consiguiendo que el ciudadano tenga una Atención prácticamente a la carta en sus relaciones con la Administración, para ello se están llevando a cabo las siguientes medidas:

o Consolidación del Sistema de Información y Atención al Ciudadano.

o Diversificaremos los puntos de atención al ciudadano.

o Utilizaremos, y potenciaremos, diferentes canales de comunicación con el ciudadano. (Presencial, Telefónico y telemático).

o Impulsar horarios más flexibles de atención al ciudadano.

o Actuaciones para colectivos específicos (Discapacitados, Mayores, Jóvenes).

o La comunicación será en un lenguaje accesible y comprensible por el ciudadano. (Se programaran formaciones para los empleados públicos para simplificar el lenguaje utilizado en sus relaciones con el ciudadano).

o Se elaborará un Programa de Actuación del Servicio de Información y Atención al Ciudadano. (Campañas informativas de procedimientos específicos).

o Se dotará de los mecanismos normativos necesarios para facilitar las relaciones administración-ciudadano. (Aprobación de las reglamentaciones necesarias para el buen funcionamiento de la Atención al Ciudadano).

o Impulso y difusión del Sistema de Quejas y Sugerencias. (Defensor del Administrado, Portal de Defensa del Administrado, etc.)

III.- Que el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el 01 de junio de 2009 aprobó la Carta de Derechos de los Ciudadanos (BOME número 4613 de 19 de junio de 2009) en cuya introducción se especifica que "supone un compromiso más del Gobierno de la Ciudad Autónoma con los melillenses, con el objetivo de garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente, en el que la calidad en la prestación de los servicios la consideramos una obligación, ya que los ciudadanos tienen derecho a que se le ofrezcan unos servicios por la Ciudad Autónoma de Melilla acordes con sus expectativas", dentro de esta filosofía se encuadra este Programa.

IV.- Que bajo las premisas normativas anteriores, y dentro del II Plan de Calidad y Modernización de la Administración, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, cree conveniente la aprobación de un Programa de Atención Administrativa Domiciliaria al Mayor y a Personas con Discapacidad (Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios (CASAd)).

V.- Que el artículo 1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria celebrada el 03 de julio de 2009 (BOME número 4666 de 04 de diciembre de 2009) establece que corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas las competencias en materia de "la atención e información al Ciudadano", así como "la formulación y gestión de programas y propuestas para la mejora y la implantación de la calidad en los sistemas de gestión pública".

V.- Que el artículo 4.4 d) del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, le corresponde al Consejero de Administraciones Públicas "la formulación y gestión de programas y