



# BOLETIN OFICIAL

## DE LA CIUDAD DE MELILLA

Año LXXXV - Lunes 3 de Enero de 2011 - Extraordinario Número 1

Edita: Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana  
Plaza de España, n.º 1. 52001 - MELILLA  
Imprime: COOPERATIVA GRÁFICA MELILLENSE  
www.melilla.es - correo: boletín@melilla.es

Teléfono 95 269 92 66  
Fax 95 269 92 48  
Depósito Legal: ML 1-1958  
ISSN: 1135 - 4011

## SUMARIO

### CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

#### Consejería de Administraciones Públicas - Secretaría Técnica

- 1.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 10 de diciembre del 2010 relativo a aprobación de la Carta de Servicios de Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- 2.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 10 de diciembre del 2010 relativo a aprobación de la Carta de Servicios del teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.
- 3.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 10 de diciembre del 2010 relativo a aprobación de la Carta de Servicios del Libro de Quejas y Sugerencias.
- 4.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 10 de diciembre del 2010 relativo a aprobación de la Carta de Servicios de Registro General.
- 5.- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 10 de diciembre del 2010 relativo a aprobación de la Carta de Servicios de Tablón de Edictos.

### CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

#### CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

#### SECRETARÍA TÉCNICA

1.- El Consejo de Gobierno en fecha 10 de diciembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 9 de noviembre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
Gestor de Cola.	Es un dispositivo que asigna, de forma automática, un Puesto de Trabajo y expide al ciudadano un número codificado por tipo de gestión o trámite solicitado. Con él se organiza de forma racional la atención al ciudadano con el fin de que el proceso transcurra de una forma ordenada y evitar molestias innecesarias y pérdida de tiempo.

Asesoramiento al Ciudadano.	Asesoramiento al ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el área al que corresponde el trámite o gestión.
Registro General.	Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.
Gestión de Volantes y Certificados de Padrón	Es un servicio que consiste en la emisión de volantes y certificados del Padrón Municipal de Habitantes.
Tablón de Anuncios.	Recepción de documentos de las diferentes Administraciones para su exposición pública en el Tablón de Anuncios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 9 de noviembre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
TIEMPO DE ATENCIÓN Y ESPERA	Tiempo total de atención y espera del ciudadano	Valor medio de 5,18 minutos	El tiempo medio de espera y atención al ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola
			estará por debajo de 10 minutos
TIEMPO DE ESPERA	% de ciudadanos atendidos en un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos	El 86 % de los ciudadanos atendidos tienen un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos	Que el 70% de los ciudadanos atendidos tendrán un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos
GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas	Valor medio del 4,54 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/efectividad sea igual o superior a 4
GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESIA	Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.	Valor medio del 4,54 sobre 5	Que el valor medio de satisfacción/cortesía sea igual o superior a 4
PROFESIONALIDAD	Formación de los trabajadores.	1 acción formativa anual	Mínimo de 1 acción Formativa anual
COMUNICACIÓN	Puntos de acceso a información a través de internet en las OIAC	1 en cada Oficina	Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada OIAC
CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	Nivel de calidad total del servicio prestado	4,52 sobre 5	Nivel de calidad igual o superior a 4
ACCESIBILIDAD	Dotación de oficinas con la infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.	Todas son accesibles	Que sean totalmente accesibles

ACCESIBILIDAD	Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos	1 para todas las OIAC	Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para las OIAC
TRAMITACIONES	% de tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas	29,46 %	Incremento de las tramitaciones realizadas en las Oficinas periféricas en un 35%

**IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.**

**V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.**

VII) Que con fecha 16 de noviembre, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 25 de noviembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de RED DE OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, que se adjunta a la presente propuesta:

### **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla (OIAC)**

#### **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 prestarlos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

. Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y las condiciones en que se prestan.

- . Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.
- . Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.
- . Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- . Promover la participación ciudadana.
- . Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- . Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2008. El Servicio de Información y Atención al Ciudadano ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

## 2. Datos de Carácter General y Normativa

### Órgano Directivo

Según el artículo 1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009, corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas, en materia de Administraciones Públicas, el impulso y desarrollo de la Atención e Información al Ciudadano, en todos sus ámbitos.

La gestión y ejecución en esta materia corresponde a la Dirección General de Administraciones Públicas, enmarcada en la Consejería de Administraciones Públicas.

### Unidad Responsable

Sección de Estadística y Atención al Ciudadano, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Administraciones Públicas.

### Definición- Misión.

La Oficina de Atención e Información al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio público que desarrolla actividades de "Gestión del Registro, Gestión del Padrón, Asesoramiento General al Ciudadano, Tablón de Edictos y Gestión y Trámites Municipales".

Es un canal directo de comunicación entre el ciudadano y la Administración, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de cuantas personas necesiten relacionarse con la Ciudad Autónoma de Melilla y acceder a una atención rápida y eficiente de la misma para obtener información o realizar gestiones.

### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- . Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- . Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- . Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- . Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- . Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).

.Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

. Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

#### Normativa Específica

. Decreto regulador del Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario número 18 de 22 de diciembre de 2004).

. Ley 4/1996, de 10 de enero, por la que se modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en relación con el padrón municipal.

. Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales.

. Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

. Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el esquema general de Interoperatividad en el ámbito de la Administración Electrónica.

#### 3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I: Derecho de acceso a los Centros y Oficinas, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que serán totalmente accesibles, tendrán una zona de espera, una zona de consulta y una zona de atención personalizada.

- Los establecidos en el apartado II, Derecho a recibir una atención adecuada, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

. A que las actuaciones administrativas en las que resulte necesaria la comparecencia de un administrado se celebre con la máxima puntualidad posible.

. A recibir en su domicilio, siempre que se solicite, por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

. A que exista una red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en distintas zonas de la ciudad.

. A que exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano Móvil para poder atender en zonas donde no exista una Oficina de Información y Atención al Ciudadano.

. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A la existencia de puntos informáticos de acceso libre en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano para la realización de consultas o trámites con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Al asesoramiento en las tramitaciones que los ciudadanos deban efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

- Los establecidos en el apartado III, Derecho a recibir información, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

. A recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión. Esta información deberá estar disponible en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículos 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan 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, así como por medio de las encuestas 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

##### 5. Disponibilidad y accesibilidad a las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

###### 1. Oficina de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: Pablo Vallescá 1.

###### 2. Oficina Próxima de barrio de la Victoria

Dirección: Plaza de Las Victorias 1, local 2.

###### 3. Oficina Próxima de barrio del Real

Dirección: C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.

###### 4. Oficina Próxima Las Palmeras

Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.

Urbanización Las Palmeras

###### 5. Oficina móvil: Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

###### 6. Servicios Prestados

. Asesoramiento al Ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el negociado al que corresponde el trámite o gestión.

. Registro General. Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

. Volantes y Certificados de Padrón.

. Recepción de documentos de las diferentes Administraciones para su exposición pública en el Tablón de Anuncios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### 7. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Registro solo podrá realizarse de forma presencial en cualquiera de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

El asesoramiento al ciudadano y la emisión de volantes y certificados de Padrón podrán realizarse de forma presencial, telemática o a través del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano.

La recepción de documentos para su exposición en el Tablón de anuncios de la Ciudad Autónoma se realizará en cualquiera de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano. Las consultas se realizarán a través del portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, al "Tablón de Edictos", pudiendo acceder a través del punto de información de acceso a Internet existente en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

#### 8. Plazos

El gestor de cola asigna de manera inmediata un número codificado por tipo de gestión o trámite al ciudadano, asignando el Puesto de Trabajo que atenderá al mismo.

Una vez atendido, el ciudadano podrá solicitar en el acto asesoramiento sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el área al que corresponde el trámite o gestión.

Asimismo, los volantes y certificados de Padrón solicitados serán emitidos de forma inmediata al ciudadano.

El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones se realizarán el mismo día de su recepción, siendo remitidos a los órganos propios de cada Consejería o área correspondiente en un plazo de 24 horas.

La exposición pública de documentos en el Tablón de Anuncios de llevará a cabo dentro de las 24 horas siguientes de su recepción.

#### 9. Compromisos

Genéricos:

. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable 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

. El tiempo medio de espera y atención al ciudadano, de acuerdo con el gestor de cola, estará por debajo de los 10 minutos.

. Que el 70% de los ciudadanos atendidos tendrán un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos.

. Que el valor medio de las encuestas de satisfacción/ efectividad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.



- . Que el valor medio de las encuestas de satisfacción/ cortesía será igual o superior a 4 sobre 5.
  - . Programa continuo de formación y reciclaje de los profesionales, comprometiéndonos a un mínimo de 1 acción formativa de los trabajadores que prestan el servicio.
  - . Disponer de 1 punto de acceso a información a través de internet en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
  - . El nivel de calidad total del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.
  - . Prestación de un servicio integral al ciudadano, dotado de la infraestructura necesaria para el acceso a personas con discapacidad en todas las OIAC.
  - . Existencia al menos de una persona con conocimientos en lenguaje de signos para las Oficinas de Información y atención al ciudadano.
  - . Potenciar las tramitaciones en las Oficinas periféricas, incrementando las mismas en un 35%.
10. Indicadores
- . Tiempo total de atención y espera del ciudadano.
  - . % de ciudadanos atendidos en un tiempo medio de espera igual o inferior a 5 minutos.
  - . Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas.
  - . Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.
  - . Número de Acciones formativas de los trabajadores.
  - . Puntos de acceso a información a través de internet en las Oficinas de Información y Atención al ciudadano.
  - . Nivel de calidad total del servicio prestado.
  - . Dotación de oficinas con infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.
  - . Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos.
  - . % de tramitaciones realizadas en las oficinas periféricas.

#### 11. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

##### 1. Oficina de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: Pablo Vallescá 1

Teléfono: 952976161 - Fax: 952976162

Horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas

Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas y 17:00 a 18:30 horas

- Sábados de 10:00 a 13:00 horas: Expedición de certificados de 10:00 a 12:30 horas

Horario de verano: del 01/07 al 15/09 ambos inclusive:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas: Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas

- Sábados de 10:00 a 13:00 horas: Expedición de certificados de 10:00 a 12:30 horas

2. Oficina Próxima de barrio de la Victoria

Dirección: Plaza de Las Victorias 1, local 2.

Teléfono: 952976181

Horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas

- Del 01/07 al 15/09 ambos inclusive, de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas

3. Oficina Próxima de barrio del Real

Dirección: C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria

Teléfono: 952 97 61 83

Horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas

- Del 01/07 al 15/09 ambos inclusive, de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas

4. Oficina Próxima Las Palmeras

Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1

Urbanización Las Palmeras

Teléfono: 952976208 - Fax: 952976209

Horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas

- Del 01/07 al 15/09 ambos inclusive, de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas

5. Oficina móvil

Horario: Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

Datos adicionales

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

Otros canales de atención ciudadana

**010 TELÉFONO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Horario:

Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

**SERVICIO DE AYUDA EN LÍNEA**

Horario:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

Unidad Responsable del Servicio

Estadística y Atención al Ciudadano

Dirección General de Administraciones Públicas

C/ Cervantes, 4 2º Derecha

Teléfono: 952.97.61.31 - Fax: 952.97.61.32

Correo electrónico: dgap@melilla.es

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 20 de diciembre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

**CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**  
**SECRETARÍA TÉCNICA**

**2.-** El Consejo de Gobierno en fecha 10 de diciembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

"I) Que con fecha 9 de noviembre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

<b>SERVICIOS/ PROCEDIMIENTOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono de Información y atención al ciudadano</li> <li>• Asistencia Telemática</li> </ul>	<p><b>1. Suministrar Información vía telefónica y telemática</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar información a los ciudadanos de la Ciudad de Melilla en diversos ámbitos de carácter general: servicios públicos, organización pública y administrativa, Callejero, situación de dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, normativa reguladora, teléfonos y direcciones de interés, agenda de actos, noticias de interés relacionados con temas lúdicos y administrativos, Información General y sobre procedimientos administrativos de la Ciudad Autónoma o sus organismos autónomos y, otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.</li> <li>• Información sobre procedimientos que tramiten los administrados con las distintas Consejerías.</li> </ul>

	<p><b>2. Asesorar y orientar al ciudadano</b> Asesorar y orientar al ciudadano en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.</p> <p><b>3. Realizar Gestiones y Trámites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro.</li> <li>• Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación.</li> <li>• Solicitud y envío de deudas tributarias.</li> <li>• Solicitud y envío de volante de empadronamiento.</li> <li>• Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de</li> </ul>
	<p>seguimiento de expedientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc).</li> <li>• Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc).</li> <li>• Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla.</li> <li>• Consulta sobre el estado y tramitación de avisos e incidencias.</li> <li>• Sugerencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.</li> <li>• Solicitud de Ayuda administrativa domiciliaria.</li> <li>• Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono de Información y atención al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.</li> </ul>

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 9 de noviembre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
TIEMPO DE ESPERA	El tiempo medio de espera de atención telefónica.	De 20 a 30 segundos	Atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos
LLAMADAS ATENDIDAS	Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento igual o superior al 90% de todas las llamadas entrantes.	90%	Responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90 % de los casos
GRADO SATISFACCIÓN/ CORTESÍA	Porcentaje de satisfacción del trato recibido.	El 91,26 % de los ciudadanos consideran que el trato es bueno	Atención amable y cordial en el 90% de las llamadas atendidas
GRADO SATISFACCIÓN/ EFECTIVIDAD SERVICIO	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.	El 91,26 %	Prestación de un servicio eficaz, suministrando información correcta y realizando las gestiones solicitadas por el usuario en el 90% de los casos.
INFORMACIÓN	Porcentaje de		Ofrecer siempre servicios

AL CIUDADANO	llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.	Siempre	de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.
FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.	Mínimo de 20 horas anuales	El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.
DIFUSIÓN	Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.	Realizar campañas de difusión de aspectos diversos de la CAM	Realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspectos de la CAM

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 16 de noviembre, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 25 de noviembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios del TELÉFONO 010 DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA TELEMÁTICA A LOS CIUDADANOS, que se adjunta a la presente propuesta:

**Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos  
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.

Es un objetivo igualmente asumido por todos los empleados de esta Administración. Trabajamos para la Ciudad y para que los ciudadanos melillenses tengan unos servicios de calidad, donde la eficacia, eficiencia, la agilidad, la cercanía y la comodidad sean las necesarias pautas en el funcionamiento diario de 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 prestarlos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

- . Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta el Teléfono y las condiciones en que se prestan.
- . Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.
- . Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.
- . Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- . Promover la participación Ciudadana.
- . Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- . Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

## 2. Datos de Carácter General y Normativa

### Órgano Directivo

Según el Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009, corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas, en materia de Administraciones Públicas, el impulso y desarrollo de la Atención e Información al Ciudadano, en todos sus ámbitos.

La gestión y control del servicio del Teléfono 010 de "Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos" corresponde a la Dirección General de Administraciones Públicas, enmarcada en la Consejería de Administraciones Públicas.

### Unidad Responsable

La Sección de Estadística e Información al Ciudadano, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Administraciones Públicas.

### Definición- Misión.

El 010 es el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano. Se trata de un servicio de información y atención al ciudadano utilizando el teléfono.

En cuanto al "Servicio de ayuda en línea", el sistema le permite ponerse en contacto con nuestros operadores mediante una consola tipo conversación a través de texto, y desde dicha consola, nuestros operadores podrán interactuar con usted, ofreciéndole cualquier tipo de información o asistencia en la realización de actuaciones con la Ciudad Autónoma de Melilla.

Estos novedosos servicios suponen un mayor acercamiento a los administrados, así como facilitar las relaciones con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, suministrando información, asistencia, asesoramiento, etc de cualquier actuación que se desee efectuar con esta Administración.

### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.

-Reglamento de Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

- Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios (BOME núm. 4764, de 30 de julio de 2010).

- Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009.

Normativa Específica

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- 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 los apartados II y III de la Carta de Derechos de los ciudadanos de La Ciudad Autónoma de Melilla.

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge:

a) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 35.g).

b) La obligación de la Administración Pública de impulsar el empleo y la aplicación de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias (art. 45.1).

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Además, los usuarios del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los ciudadanos, tienen derecho a:

. Recibir contestación a la llamada realizada en el horario establecido.

. Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.

. Recibir la información o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.

. Formular cualquier sugerencia y ser contestado en el plazo establecido.

4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

#### 5. Accesibilidad y disponibilidad al Teléfono 010

##### Sistema de Información y Atención al ciudadano

Para hacer uso de este servicio simplemente hay que efectuar una llamada de teléfono al 010, si se encuentra en la Ciudad de Melilla, y al número (+34)952976261 si llama desde cualquier otro lugar.

##### Disponibilidad del servicio:

Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

##### Servicio de Ayuda en línea

Es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de internet, incorporando el acceso de dicho servicio en el Portal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

##### Disponibilidad del servicio:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

#### 6. Servicios Prestados

##### 1. Suministrar Información vía telefónica y telemática

. Facilitar información a los ciudadanos de la Ciudad de Melilla en diversos ámbitos de carácter general: servicios públicos, organización pública y administrativa, Callejero, situación de dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, normativa reguladora, teléfonos y direcciones de interés, agenda de actos, noticias de interés relacionados con temas lúdicos y administrativos, Información General y sobre procedimientos administrativos de la Ciudad Autónoma o sus organismos autónomos y, otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Información sobre procedimientos que tramiten los administrados con las distintas Consejerías.

##### 2. Asesorar y orientar al ciudadano

Asesorar y orientar al ciudadano en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.

##### 3. Transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

##### 4. Realizar Gestiones y Trámites

. Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro.

. Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación.

. Solicitud y envío de deudas tributarias.

. Solicitud y envío de volante de empadronamiento.

. Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de seguimiento de expedientes.

. Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc).

. Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc).

. Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Consulta sobre el estado y tramitación de avisos e incidencias.

. Sugerencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Solicitud de Ayuda administrativa domiciliaria.

. Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.



#### 7. Modalidad de prestación del Servicio

. Los ciudadanos pueden utilizar el servicio de Atención e Información al Ciudadano a través del Teléfono 010.  
. El Servicio de Asistencia Telemática podrá realizarse a través de Internet, del Portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es)).

#### 8. Plazos

Una vez que llame, uno de nuestros operadores resolverá cualquier incidencia que le pueda plantear a la mayor brevedad de tiempo posible.

El Servicio de Ayuda en Línea es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de Internet.

#### 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:

- Nos comprometemos a atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos.
- Nos comprometemos a responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90% de los casos.
- Que el porcentaje de las encuestas de satisfacción/ cortesía será igual o superior al 90 %.
- Nos comprometemos a la prestación de un servicio eficaz, suministrando información correcta y realizando las gestiones solicitadas en el 90% de los casos.
- Nos comprometemos a ofrecer siempre servicios de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.

- El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.

- Nos comprometemos a realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspecto de la CAM.

#### 10. Indicadores

- Tiempo medio de de espera de atención telefónica.
- Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento.
- Porcentaje de satisfacción del trato recibido.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio.
- Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.
- Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.
- Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM

#### 11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Teléfono de Información y atención al ciudadano:

Invierno (16 de septiembre a 30 de junio)

Lunes a viernes de 08:00 a 18:00

Sábado de 10:00 a 14:00

Verano (1 de julio a 15 de septiembre)

Lunes a viernes de 09:00 a 17:00

Sábado de 10:00 a 14:00

Ayuda en línea:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los días festivos en la Ciudad Autónoma de Melilla no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

<http://www.melilla.es>

Unidad Responsable del Servicio

Estadística y Atención al Ciudadano.

Dirección General de Administraciones Públicas

C/Cervantes, 42º Derecha

Teléfono: 952.97.61.31 - Fax: 952.97.61.32

Correo electrónico: [dgap@melilla.es](mailto:dgap@melilla.es)

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 20 de diciembre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

**CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**SECRETARÍA TÉCNICA**

**3.-** El Consejo de Gobierno en fecha 10 de diciembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 26 de octubre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
Quejas y sugerencias	El libro de Quejas y Sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

**III) Que el Equipo de Trabajo con fecha ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:**

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
QUEJAS Y SUGERENCIAS	Nº DE LIBROS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CONSEJERÍAS	1	EXISTENCIA DE 1 LIBRO EN TODAS LAS CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS DEPENDIENTES

QUEJAS Y SUGERENCIAS	% DE QUEJAS/ SUGERENCIAS TRAMITADAS AÑO	98,76 %	TRAMITACIÓN 100 % QUEJAS/ SUGERENCIAS PRESENTADAS
TIEMPO	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN	20 DIAS HÁBILES	NO SUPERARÁ LOS 20 DÍAS HÁBILES
TIEMPO	TIEMPO MEDIO CONTESTACIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS WEB	48 HORAS	NO SUPERARÁ LAS 48 HORAS

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 2 de noviembre de 2010, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 9 de noviembre de 2010 ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

La aprobación de la "Carta de Servicios del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS", que se adjunta a la presente propuesta:

### **Libro de Quejas y Sugerencias 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.

Es un objetivo igualmente asumido por todos los empleados de esta Administración. Trabajamos para la Ciudad y para que los ciudadanos melillenses tengan unos servicios de calidad, donde la eficacia, eficiencia, la agilidad, la cercanía y la comodidad sean las necesarias pautas en el funcionamiento diario de 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 prestarlos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Libro de Quejas y sugerencias, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

. Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que se prestan con el Libro de Quejas y Sugerencias y las condiciones en que se prestan.

. Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.

. Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.

. Mejorar la calidad de los servicios prestados.

. Promover la participación Ciudadana.

. Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

. Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Servicio del Libro de Quejas y Sugerencias un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2008.

## 2. Datos de Carácter General y Normativa

### Órgano Directivo

Según el Artículo 1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009, corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas la competencia del Sistema de Quejas y Sugerencias.

La ejecución y gestión en esta materia corresponde a la Dirección General de Administraciones Públicas.

### Unidad Responsable

La Sección de Calidad y Modernización Administrativa, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Administraciones Públicas.

### Definición- Misión.

El libro de Quejas y Sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

En este sentido, la opinión del ciudadano interesa a la Ciudad Autónoma de Melilla. A través de ella podemos conocer sus necesidades y requerimientos en relación a los servicios públicos que desea obtener y, disponer de una herramienta que permita medir la satisfacción de los servicios prestados. Por ello, el establecimiento de un sistema de quejas y sugerencias es de gran utilidad para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.

### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.

- Reglamento de Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

- Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009.

- Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

#### Normativa Específica

- Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el Artículo 4 del Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004):

. A ser informados sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.

. A ser auxiliados en la redacción de la queja/sugerencia en el Libro de Quejas y Sugerencias.

- Los establecidos en el apartado VII la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus sugerencias.

. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículos 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

. A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan 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 conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de 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, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

#### 5. Accesibilidad y disponibilidad al "Libro de Quejas y Sugerencias"

La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un Libro de quejas y sugerencias a disposición de los ciudadanos en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

##### Accesibilidad y Disponibilidad del servicio:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla: De 9:00 a 14:00.

2. Oficina de información y atención al ciudadano:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

3. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

4. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30

5. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00

b. Sábados de 10:00 a 14:00

Los festivos no se prestará el servicio.

6. Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla ([www.melilla.es](http://www.melilla.es))

#### 6. Servicios Prestados

- Información al ciudadano sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.

- Facilitar el Libro de Quejas y Sugerencias en la Dirección General de Administraciones Públicas, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que pueda existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Información acerca de la recepción de la queja o sugerencia y su traslado al servicio correspondiente.

- Seguimiento sobre la contestación a la queja y/o sugerencia.

#### 7. Modalidad de prestación del Servicio

Los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

. Por escrito, a través de los juegos de hojas establecidos por la Dirección General de Administraciones Públicas, y que existen en las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que están abiertas directamente al público y en las Secretarías Técnicas de cada Consejería, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en los lugares establecidos en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Por fax. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado,

así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente en el anexo I del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "fax-hoja adjunta". El fax al que podrán dirigirse las Quejas o Sugerencias es el de la Dirección General de Administraciones Públicas: 952976132.

. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, si bien para ello se debe tener el certificado digital que se puede obtener en la misma página, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "internet-hoja adjunta".

. A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 sólo se pueden presentar sugerencias.

Podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

En ningún caso se atenderán las quejas presentadas anónimamente, sin perjuicio de su posible tramitación como iniciativas o sugerencias.

#### 8. Plazos

Una vez formuladas las quejas y sugerencias, en el plazo máximo de cinco (5) días se remitirán las mismas a la Secretaría Técnica correspondiente.

Recibidas las quejas y sugerencias en la Secretaría Técnica, ésta, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, informará a éste directamente de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles.

#### 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:

- La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un Libro de quejas y sugerencias a disposición de los ciudadanos en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas, que se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma que lo posean.

- Recibidas las quejas y sugerencias, se informará al ciudadano, en un plazo no superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

- Informar sobre la tramitación de las quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional de la Ciudad en un plazo máximo de 48 horas.

- Se tramitarán el 100% de las quejas/ sugerencias presentadas al año.

10. Indicadores

- Número de Libros de quejas y sugerencias existentes en las Consejerías.
- Porcentaje de quejas/ sugerencias tramitadas sobre el total presentadas.
- Tiempo medio de respuesta en la tramitación de quejas y sugerencias.
- Tiempo medio de respuesta informando sobre la tramitación de quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional.

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla: De 9:00 a 14:00.

2. Oficina de información y atención al ciudadano:

Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

3. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

4. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria. Dirección: Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real. Dirección: C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1;

Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

5. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

Unidad Responsable del Servicio

Calidad y Modernización Administrativa

Dirección General de Administraciones Públicas

C/. Cervantes 4, 2º Dcha

Teléfono: 952976131

Fax: 952976132

Correo Electrónico: [dgap@melilla.es](mailto:dgap@melilla.es)

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 20 de diciembre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.



## CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## SECRETARÍA TÉCNICA

4.- El Consejo de Gobierno en fecha 10 de diciembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 18 de noviembre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Registro General.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

Registro General	Es un servicio que ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.
------------------	---

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 18 de noviembre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
PLAZO REGISTRO ENTRADA	Nº de quejas presentadas sobre el plazo de presentación y verificación de la misma. Informe mensual informatizado de registros diarios que podrá verificarse a través del sistema informático.	El mismo día	Registrar las entradas de documentos el mismo día de su presentación.
PLAZO DE REMISIÓN	Informes diarios de remisión de documentos de la oficina de información y atención al ciudadano y registro general	Dentro de las 24 horas siguientes al de su presentación o al día hábil siguiente.	Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde de su presentación.
ACCESIBILIDAD	Nº de registro auxiliares existente en cada Consejería/nº de Consejerías.	Existencia de un registro auxiliar en cada Secretaría Técnica y varios Registros auxiliares en cada Consejería.	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente.
ACCESIBILIDAD	Nº de registros auxiliares existentes en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	Existencia de un registro auxiliar en cada de las oficinas de información y atención al	Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
		ciudadano.	
PROFESIONALIDAD	Nº de acciones formativas		1 Acción formativa como mínimo

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 24 de noviembre, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Registro General.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de Registro General se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 1 de diciembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de Registro General, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de Registro General, que se adjunta a la presente propuesta:

## **Registro General 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.

Es un objetivo igualmente asumido por todos los empleados de esta Administración. Trabajamos para la Ciudad y para que los ciudadanos melillenses tengan unos servicios de calidad, donde la eficacia, eficiencia, la agilidad, la cercanía y la comodidad sean las necesarias pautas en el funcionamiento diario de 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 prestarlos.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Registro, la Consejería de Administraciones Públicas pretende:

. Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta el Registro General y las condiciones en que se prestan.

. Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.

. Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.

- . Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- . Promover la participación ciudadana.
- . Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- . Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.

## 2. Datos de Carácter General y Normativa

### Órgano Directivo

Según el Artículo 1 del Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009, corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas, entre otras, las competencias en el desarrollo de actuaciones en materia de racionalización de tramitaciones administrativas, en virtud de las cuales se ha establecido un sistema de registro que se adecua a la realidad normativa y organizativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### Unidad Responsable

Negociado del Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla, incardinado en la Dirección General de Administraciones Públicas.

### Definición- Misión.

El Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla se constituye como un órgano administrativo, que además de las funciones propias del registro, se encargará de la coordinación y organización de la función de registro.

Es un servicio que ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

La función de registro se llevará por medios informáticos, debiendo estar las unidades que la realicen interconectadas entre sí, constituyendo el Sistema de Registro Único de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

### Normativa Reguladora

#### Normativa General

- . Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- . Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- . Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- . Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- . Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- . Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.
- . 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 núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

### Normativa Específica

. Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraor. núm 18, de 22 de diciembre de 2004).

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

. 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 II, Derecho a recibir una atención adecuada, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

. A ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

. A recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Ciudad Autónoma. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, el administrado puede ser asistido por personal de los servicios dependientes de la Ciudad Autónoma para cumplimentarla, cuando así lo exprese específicamente.

. A no soportar esperas injustificadas para ser atendido.

. A la apertura de al menos de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano por las tardes y los sábados.

. A conocer los horarios de apertura de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que al menos se encontrará publicado en el Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A una atención personalizada, cómoda y ágil en las tramitaciones que deba realizar en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. A disponer, en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en el Portal web institucional de las Ciudad Autónoma de Melilla, gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

. A que los formularios, instancias y solicitudes procuren, en la medida de lo posible, ser fáciles de cumplimentar por los ciudadanos, respetando, en todo momento, a las exigencias de la normativa vigente de aplicación.

- Los establecidos en el apartado III, Derecho a recibir información, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A recibir información sobre cualquier aspecto de la Ciudad Autónoma de Melilla por cualquier mecanismo de comunicación: presencial, telefónica o telemática.

. A recibir contestación a cualquier petición o consulta.

. A conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

. A conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado. Esta información podrá consultarse a través del Portal web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aquellos procedimientos que se haya implementado la herramienta de seguimiento de expediente.

. A conocer la identidad de la autoridad o empleado bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

. A conocer los asuntos tratados en los Consejos de Gobiernos, que se podrán consultar, el extracto de los mismos, en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla, y en el Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el apartado V, Derecho a presentar documentos, de la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla:

. A presentar en cualquier registro de entrada de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad o Ciudad Autónoma o de una Entidad local, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla y demás normativa vigente de aplicación.

. A realizar en cualquier oficina de registro de documentos el cotejo de las copias que se aporten a un procedimiento previa comprobación con el original, de cualquier documento que haya de presentarse ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido, de acuerdo con el Reglamento de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa vigente de aplicación.

. A presentar por fax cualquier tipo de documento, ajustándose a lo dispuesto en el Reglamento regulador del Registro de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa de aplicación.

. A presentar a través del Registro Telemático y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento, ajustándose a lo dispuesto en el Reglamento regulador del Registro de Entrada y Salida de Documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, y demás normativa de aplicación.

- 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:

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículos 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

. A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Los establecidos en el artículos 38 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. Los órganos administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares.

. Los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los escritos y comunicaciones, e indicarán la fecha del día de la recepción o salida.

Concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

. Los registros generales, así como todos los registros que las Administraciones públicas establezcan para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, deberán instalarse en soporte informático.

El sistema garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

Asimismo, el sistema garantizará la integración informática en el registro general de las anotaciones efectuadas en los restantes registros del órgano administrativo.

. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

o En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.

o En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

o En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

o En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

o En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

o Mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones públicas se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

. Para la eficacia de los derechos reconocidos en el artículo 35.c) de esta Ley a los ciudadanos, éstos podrán acompañar una copia de los documentos que presenten junto con sus solicitudes, escritos y comunicaciones.

Dicha copia, previo cotejo con el original por cualquiera de los registros a que se refieren los puntos a) y b) del apartado 4 de este artículo, será remitida al órgano destinatario devolviéndose el original al ciudadano. Cuando el original deba obrar en el procedimiento, se entregará al ciudadano la copia del mismo, una vez sellada por los registros mencionados y previa comprobación de su identidad con el original.

. Cada Administración pública establecerá los días y el horario en que deban permanecer abiertos sus registros, garantizando el derecho de los ciudadanos a la presentación de documentos previsto en el artículo 35.

. Podrán hacerse efectivas además de por otros medios, mediante giro postal o telegráfico, o mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente, cualesquiera tributos que haya que satisfacer en el momento de la presentación de solicitudes y escritos a las Administraciones públicas.

. Las Administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan 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.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la ciudadanía 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

#### 5. Disponibilidad y accesibilidad al Registro de la Ciudad Autónoma de Melilla.

##### 1) Administraciones Públicas

- Oficina móvil
- Oficina próxima del barrio del Real
- Oficina próxima Las Palmeras
- Secretaría Técnica
- D. G. Administraciones Públicas
- Oficina de Información y Atención al Ciudadano
- Oficina próxima del barrio de la Vitoria

##### 2) Asamblea de la Ciudad de Melilla

- Secretaría General

3) Bienestar Social y Sanidad

- C.S.S. Virgen del Carmen
- C.S.S. Virgen de la Victoria
- Secretaría Técnica
- Sección Técnica de Medidas Judiciales
- Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras"

4) Consejería de Contratación y Patrimonio

- Negociado de Contratación

5) Conserjería de Deporte y Juventud

- Deportes Náuticos
- Consejería de Juventud y Deportes

6) Cultura

- Archivo Central
- Biblioteca pública
- Secretaría Técnica

7) Economía, Empleo y Turismo

- Secretaría Técnica
- Viceconsejería de Turismo

8) Educación y Colectivos Sociales

- Secretaría Técnica

9) Fomento

- Secretaría Técnica

10) Hacienda y Presupuestos

- Servicio de Inspección Tributaria
- Dirección General de Importación y Gravámenes Complementarios
- Secretaría Técnica
- IPSI Operaciones Interiores
- Recaudación y Gestión Tributaria

11) Medio Ambiente

- Oficina de Aguas
- Secretaría Técnica

12) Presidencia

- Secretaría Técnica

13) Presidencia y Participación Ciudadana

- D.G. Sociedad de la Información



- Secretaría Técnica

- BOME

#### 14) Seguridad Ciudadana

- Secretaría Técnica

- Policía Local

#### 6. Servicios Prestados

. Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de la totalidad de los órganos de la Ciudad Autónoma de Melilla así como de cualquier órgano o entidad de cualquier Administración Pública.

. Expedir copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. La anotación de asientos de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones

. Remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.

. Realización de cotejos y expedición de copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados, cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa lo requiera.

. Registro y remisión de quejas y sugerencias.

. Cualesquiera otras que se le atribuya legal o reglamentariamente.

#### 7. Formas de presentación de documentos en los Registros de la Ciudad Autónoma

La presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos en cualquiera de los lugares previstos se podrá efectuar por los siguientes medios:

- En soporte papel, en cualquiera de los siguientes lugares del ámbito de la Ciudad Autónoma de Melilla:

1. En la oficina de Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. En las Secretarías Técnicas de cada una de las Consejerías de la Ciudad Autónoma, que actuarán como registros auxiliares.

3. En aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma que, por razones de eficacia, se hayan dotado de registro auxiliar.

4. Asimismo, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Ciudad Autónoma de Melilla en los lugares indicados en el apartado 4 del artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que son:

. En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.

. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

- Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente de aplicación.

#### 8. Compromisos

Genéricos:

. Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable 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 demanda, 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

. Registrar las entradas de documentos el mismo día de su presentación.

. Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde su presentación.

. Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente.

. Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Que el personal que presta el servicio realizará como mínimo una acción formativa anual.

9. Indicadores

. Informe mensual informatizado de registros diarios que podrá verificarse a través del sistema informático.

. Nº de quejas presentadas sobre el plazo de presentación y verificación de la misma.

. Informes diarios de remisión de documentos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General.

. Nº de registros auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.

. Nº de registros auxiliares existentes en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

. Nº de acciones formativas.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

1) Administraciones Públicas

- Oficina móvil. El horario se determinará mediante instrucción de la Dirección General competente.

- Oficina próxima del barrio del Real. C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.

- Oficina próxima Las Palmeras. Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano. C/Pablo Vallescá nº 1.

- Oficina próxima del barrio de la Vitoria. Plaza de Las Victorias 1, local 2.

- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

- D. G. Administraciones Públicas. C/Cervantes nº 4, 2º dcha.

Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Además la Oficina de Información y Atención al Ciudadano prestará el servicio de lunes a viernes de 17:00 a 18:50 horas y, sábados de 10:00 a 13:00 horas.

Verano, del 01/07 al 15/09 ambos inclusive: De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas.

2) Asamblea de la Ciudad de Melilla

- Secretaría General. Secretaría General. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas .

3) Bienestar Social y Sanidad

- C.S.S. Virgen del Carmen. C/ Tte. Bragado, 2 - local 2.

- C.S.S. Virgen de la Victoria. C/ San Quintín nº2.

- Secretaría Técnica. C/ Carlos Ramírez de Arellano nº10.

- Sección Técnica de Medidas Judiciales. C/ Pablo Vallescá. Edf. Anfora.

- Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras". C/Plaza Ingeniero Alzugaray Goicoechea, 3 - local 1.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas.

4) Consejería de Contratación y Patrimonio

- Negociado de Contratación. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

5) Consejería de Deporte y Juventud

- Deportes Náuticos. Puerto Deportivo, Local 2-B.

- Consejería de Juventud y Deportes. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

6) Cultura

- Archivo Central. Plaza de la Parada. Hospital del Rey.

- Biblioteca pública. Plaza de España 4.

- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

7) Economía, Empleo y Turismo

- Secretaría Técnica. C/ Justo Sancho Miñano 2.

- Viceconsejería de Turismo. C/ Fortuny 3. Palacio de Exposiciones y Congresos.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

8) Educación y Colectivos Sociales

- Secretaría Técnica. C/ Querol.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

9) Fomento

- Secretaría Técnica. C/ Duque de Ahumada. Edf. Mantelete.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

10) Hacienda y Presupuestos

- Servicio de Inspección Tributaria. Cargadero del Mineral, local 25.

- Dirección General de Importación y Gravámenes Complementarios. Avda. del General Macias, 5.
- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.
- IPSI Operaciones Interiores. C/ Teniente Casaña. Edf. Halley.
- Recaudación y Gestión Tributaria. C/ Antonio Falcón, 5.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 13:30 horas.

#### 11) Medio Ambiente

- Servicio de gestión de abonados de agua. C/ Marqués de Montemar 9 local 2, Edificio Kentia.
- Secretaría Técnica. Plaza de España 1.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

#### 12) Presidencia

- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

#### 13) Presidencia y Participación Ciudadana

- D.G. Sociedad de la Información. Plaza de España 1.
- Secretaría Técnica. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.
- BOME. Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

#### 14) Seguridad Ciudadana

- Secretaría Técnica. C/ General Astilleros 25. Cuartel de la Policía Local.
- Policía Local. C/ General Astilleros 25. Cuartel de la Policía Local.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

#### Datos adicionales

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

[www.melilla.es](http://www.melilla.es)

010: Teléfono de Información y Atención al Ciudadano

Unidad Responsable del Servicio

Registro General

C/ Cervantes, 4 2º Derecha

Teléfono: 952.97.61.31 - Fax: 952.97.61.32

Correo electrónico: [dgap@melilla.es](mailto:dgap@melilla.es)

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 20 de diciembre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.

## CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

## SECRETARÍA TÉCNICA

5.- El Consejo de Gobierno en fecha 10 de diciembre de 2010, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 18 de noviembre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de TABLÓN DE EDICTOS.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

Publicación de edictos	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.
------------------------	--

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 18 de noviembre ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
TIEMPO	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.	24 horas desde la recepción en el Registro General	Que se publiquen en un plazo igual o inferior a 1 día.
EXPOSICIÓN AL PÚBLICO	Plazo de exposición al público	Todos los edictos/anuncios son publicados conforme al plazo establecido legalmente	Nos comprometemos a que todos los anuncios/edictos sean publicados durante el plazo que se establezca legalmente.
ACCESIBILIDAD	Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.	1 punto de acceso en todas las oficinas de Información y atención al Ciudadano.	Que exista al menos un punto de acceso a través de Internet para acceder al Tablón de anuncios en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
DISPONIBILIDAD	Página Web	24 horas	Disponibilidad 24 horas

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que con fecha 24 de noviembre, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de TABLÓN DE EDICTOS.

VII) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VIII) Que la Carta de Servicios de TABLÓN DE EDICTOS se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 1 de diciembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de TABLÓN DE EDICTOS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla", y teniendo atribuidas las competencias en materia de calidad de los servicios y Cartas de Servicios, VENGO EN PROPONER:

"La aprobación de la Carta de Servicios de TABLÓN DE EDICTOS, que se adjunta a la presente propuesta:

### **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.

Es un objetivo igualmente asumido por todos los empleados de esta Administración. Trabajamos para la Ciudad y para que los ciudadanos melillenses tengan unos servicios de calidad, donde la eficacia, eficiencia, la agilidad, la cercanía y la comodidad sean las necesarias pautas en el funcionamiento diario de 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 el Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009, corresponde a la Consejería de Administraciones Públicas.

###### **Unidad Responsable**

La gestión y control del Tablón de Edictos corresponde a la Dirección General de Administraciones Públicas, enmarcada en la Consejería de Administraciones Públicas, a través del Negociado de Registro General y Tablón de Edictos.

###### **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](http://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 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- . 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. (BOME ext. 3, 15 enero 1996).
- . Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- . 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).

##### Normativa Específica

- . Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- . Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).
- . R.D. 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

#### 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:

. A presentar en la forma que desee quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A presentar quejas o sugerencias a través de mecanismos telemáticos, mediante la Carpeta del Ciudadano del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar quejas o sugerencias a través del fax, de acuerdo con la normativa vigente de aplicación.

. A presentar sugerencias a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A recibir contestación escrita por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las quejas o sugerencias que haya presentado, en la forma prevista en el Reglamento regulador de las quejas y sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. A consultar el estado de tramitación de una queja o sugerencias que presente a través de la Carpeta del Ciudadano en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Los establecidos en el artículos 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

. A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.

. A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

. Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

. A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en el artículo 36 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella.

En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.

. En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.

. La Administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.

- Los establecidos en el artículo 45.1 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

- Los establecidos en el artículo 58 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:



. Se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente.

. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente,

. Las notificaciones que conteniendo el texto íntegro del acto omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación o resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, y a los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga cuando menos el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.

- Los establecidos en el artículo 59 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

. Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

. Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio a que se refiere el punto 1 de este artículo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio y en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cual sea la Administración de la que se proceda el acto a notificar, y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.

En el caso de que el último domicilio conocido radicara en un país extranjero, la notificación se efectuará mediante su publicación en el tablón de anuncios del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.

Las Administraciones públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de notificar conforme a los dos párrafos anteriores.

. La publicación, en los términos del artículo siguiente, sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos en los siguientes casos:

Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la notificación efectuada.

Cuando se trata de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el tablón de anuncios o medios de comunicación donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.

- Los establecidos en el artículo 60 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. Los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas reguladoras de cada procedimiento o cuando lo aconsejen razones de interés público apreciadas por el órgano competente.

. La publicación de un acto deberá contener los mismos elementos que el punto 2 del artículo 58 exige respecto de las notificaciones. Será también aplicable a la publicación lo establecido en el punto 3 del mismo artículo. En los supuestos de publicaciones de actos que contengan elementos comunes, podrán publicarse de forma conjunta los aspectos coincidentes, especificándose solamente los aspectos individuales de cada acto.

- Los establecidos en el artículo 61 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. Si el órgano competente apreciase que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesiona derechos o intereses legítimos, se limitará a publicar en el diario oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento.

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Los establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

#### 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:

- Recibidos los escritos solicitando la publicación de los documentos, se procederá a su inserción en un plazo igual o inferior a 1 día.

- El plazo de exposición será el que se establezca en cada edicto/anuncio, y en su defecto, en la legislación aplicable.

- 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.

- El Tablón de Edictos Electrónico estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

#### 10. Indicadores

- Tiempo que transcurre desde que se recepciona el edicto hasta que se publica en el Tablón a través de la comprobación de fecha entre Registro y Aplicación del Tablón.

- Plazo de exposición al público.

- Puntos de acceso a través de Internet establecidos en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

- Disponibilidad en la página web.

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

1. Oficina de información y atención al ciudadano:

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 Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria. Dirección: Plaza de Las Victorias, 1 local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real. Dirección: C/Gurugú, 2 local 10, Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1, Urbanización "Las Palmeras".

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](http://www.melilla.es)

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Administraciones Públicas

C/. Cervantes 4, 2 Dcha Teléfono: 952976131

Fax: 952976132

Correo Electrónico: [dgap@melilla.es](mailto:dgap@melilla.es)

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios.

Melilla a 20 de diciembre de 2010.

El Secretario Técnico de Administraciones Públicas. Antonio García Alemany.