

. 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).