

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.