

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

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