

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: