

. 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.