

10. Indicadores

- Número de Libros de quejas y sugerencias existentes en las Consejerías.
- Porcentaje de quejas/ sugerencias tramitadas sobre el total presentadas.
- Tiempo medio de respuesta en la tramitación de quejas y sugerencias.
- Tiempo medio de respuesta informando sobre la tramitación de quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional.

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla: De 9:00 a 14:00.

2. Oficina de información y atención al ciudadano:

Dirección: C/ Pablo Vallescá nº 1

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

3. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

4. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

. Oficina próxima del barrio de la Victoria. Dirección: Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.

. Oficina próxima del barrio del Real. Dirección: C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.

. Oficina próxima Las Palmeras. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1;

Urbanización "Las Palmeras".

HORARIO:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

5. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.

b. Sábados de 10:00 a 14:00.

Los festivos no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Calidad y Modernización Administrativa

Dirección General de Administraciones Públicas

C/. Cervantes 4, 2º Dcha

Teléfono: 952976131

Fax: 952976132

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.