

- . Hacer más accesible la Administración.
- . La Generalización de la simplificación, racionalización y normalización de las tramitaciones administrativas.
- . Estandarización de las tramitaciones administrativas, para facilitar su realización por parte del ciudadano.
- . Reducir el papeleo en las relaciones con la Administración.
- . Gestión Informática de Tramitaciones Administrativas Integradas.
- . Aprobación de un marco normativo propio que regule la simplificación de las tramitaciones con los ciudadanos.
- . Potenciar la coordinación entre las áreas administrativas.
- . Incrementar las gestiones directas que se puedan realizar en los puntos de atención al ciudadano.
- . Creación del Programa del sistema de tramitaciones inmediatas.
- . Realización de actuaciones tendentes a facilitar la identificación de los servicios y de los responsables de los mismos.
- . Implementación y actualización de un programa de normalización de solicitudes.
- . Mantenimiento y actualización del Inventario de procedimientos.
- . Generalización de la herramienta de seguimiento de expedientes para que los ciudadanos controlen y dominen todo el proceso administrativo de cualquier trámite (consultas on-line, puntos de información).

Estas actuaciones incluidas en el 3º eje del II Plan de Calidad de Modernización de la Administración se ejecutarán, al igual que otras del Plan, con distintas medidas y Proyectos, cuyo objetivo es avanzar en una mejora continua de la organización, Profesionalización y Modernización de la Administración de la Ciudad de Melilla.

Asimismo, se articula a través de la "Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la

Ciudad Autónoma de Melilla", aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno del 1 de junio de 2009, un compromiso de la Administración con los ciudadanos con el objetivo de garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente. Con ello se pretende que el ciudadano controle las gestiones realizadas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, bajo las premisas de calidad, eficiencia, simplificación, eficiencia, cercanía y accesibilidad.

Por todo ello, se hace necesario un nuevo proceso de actuación tendente a la Racionalización de todos los procedimientos y trámites administrativos que realiza la Ciudad Autónoma de Melilla, para posteriormente llevar a cabo el proceso de simplificación y acciones necesarias para una mejora en las tramitaciones administrativas, que se traducirá indudablemente, en un mejor servicio al ciudadano.

3) DESCRIPCIÓN DEL PLAN.

El desarrollo de las líneas de actuación definidas en el Plan se basa en una serie de directrices que constituyen el referente para la ejecución del propio Plan:

. Segmentación y priorización de los procedimientos a racionalizar en Consejerías/ Direcciones Generales/ Áreas o Departamentos. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla cuenta con un elevado número de procedimientos con diversa incidencia social, contenido material y finalidades. Para lograr la racionalidad del proceso es imprescindible ordenar y clasificar esa realidad, determinando así:

> La selección y priorización de los procedimientos con mayor impacto, atendiendo tanto al colectivo y número de ciudadanos afectados como al esfuerzo burocrático interno (número y frecuencia de las tramitaciones). La priorización de dichos procedimientos permite concentrar esfuerzos y recursos para la obtención de resultados tangibles (Administración-ciudadano).

> La inclusión de los procedimientos internos de la propia Administración.