

89. A que el personal que presta los diferentes servicios públicos estén bien formados, para ello la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla fomentará la realización de acciones formativas y de perfeccionamiento para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

XII. Derecho a unos servicios públicos de calidad.

90. A recibir servicios públicos bajo la premisa de la calidad total.

91. Al establecimiento de un área específica que le corresponda el control y seguimiento las actuaciones en materia de calidad en la gestión de los servicios públicos, que es la Dirección General de Administraciones Públicas.

92. A que la Administración Pública cumpla sus cometidos de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, siempre sometidos a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

93. A la consecución, en aquellos servicios que se determine por la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, la certificación ISO de Gestión de calidad.

94. A demandar que se efectúen controles de calidad de servicios públicos específicos, que previo estudio de viabilidad, se informará al ciudadano de su realización o las causas que impidan dicha actuación.

95. A la realización de auto evaluaciones de los diferentes servicios que deba prestar la Ciudad Autónoma de Melilla.

96. A una formación de calidad para los profesionales del sector público de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

XIII. Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

97. A que la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla elabore Cartas de Servicios como garantía y compromiso de calidad en la gestión de los servicios públicos.

98. A la aprobación de un Reglamento que regule la elaboración, aprobación, gestión y control de las Cartas de Servicios.

99. A conocer las Cartas de Servicios que deberán publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla y en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo deberán estar a disposición de los ciudadanos en las áreas de gestión de las que se hayan elaborado Cartas de Servicios.

100. A solicitar copia de las Cartas de Servicios que elabore la Ciudad Autónoma de Melilla, previa solicitud a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, del Sistema de Información online, o a través de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, que se remitirá al interesado por correo ordinario o correo electrónico, a elección del interesado.

- Los establecidos en el artículo 35 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

. A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.