

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 17 de marzo ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Centros de Servicios Sociales, 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 de CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, que se adjunta a la presente propuesta:

## **Centros de Servicios Sociales**

### **Cartas de Servicios**

#### **1. Presentación**

Desde la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan los servicios de atención a los ciudadanos, entre los que se encuentra los Servicios Sociales.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de los servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de los Servicios Sociales, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en los Servicios Sociales un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001. Los Servicios Sociales han seguido trabajando en una línea de mejora continúa en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

#### **2. Datos de Carácter General y Normativa**

##### **Órgano Directivo**

Según el artículo 2.2 f del Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, de 2 de diciembre de 2003 (BOME núm. 4053, de 20 de enero de 2004), corresponde a la Consejería de Bienestar Social y Sanidad la competencia en la materia del Centros de Servicios Sociales.

La gestión y ejecución de la misma corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

##### **Unidad Responsable**

Sección de Servicios Sociales Básicos, bajo la dependencia directa de la Dirección General de Servicios Sociales.

#### **3. Definición- Misión.**

Los Centros de Servicios Sociales son el equipamiento básico de los Servicios Sociales Básicos o Comunitarios, estructura fundamental del dispositivo de protección social que supone el Sistema Público de Servicios Sociales, que deberán estar dotados de los recursos materiales y humanos necesarios para la dispensa de las prestaciones básicas que garantiza.