

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 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COORDINACIÓN EMERGENCIAS 112, que se adjunta a la presente propuesta:

Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112

Cartas de Servicios

1. Presentación

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla realiza un importante esfuerzo para Modernizar la Administración, apostando por la implantación de sistemas basados en la calidad, como son las Cartas de Servicios. La mejora administrativa es una de las prioridades que ha establecido el servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de Melilla, como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaborativa, al servicio de los ciudadanos melillenses.

Con la elaboración de la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, se pretende hacer aún más visible este servicio, siendo un instrumento a través del cuál los órganos de la Administración informan a los ciudadanos de los servicios que tienen encomendados y en especial sobre los compromisos de calidad asumidos en su presentación.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno, de atribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana la competencia en materia de Protección Civil.

El órgano responsable del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de Melilla es la Dirección General de Seguridad Ciudadana.

Definición- Misión.

El Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión facilitar a los ciudadanos de Melilla, un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencia, emergencias y seguridad de la Ciudad de Melilla, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependa.

Este servicio se presta mediante la atención telefónica personalizada de las llamadas de urgencia y emergencia efectuada por los ciudadanos en casos de accidentes, incendios, urgencias sanitarias, etc, dando aviso inmediato a los distintos órganos encargados de la resolución del incidente, así como la coordinación de los mismos.

Normativa Reguladora

Normativa General

- . Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- . Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- . Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- . Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- . Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 26 de agosto de 2011, de atribución de competencias a las Consejerías de la Ciudad.