

" Programa para la acogida e integración de personas inmigrantes, encuadrado en el contexto de colaboración con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en el que los usuarios del programa son aquellas personas, con permiso de residencia o residentes de Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes, con evidente problemática de exclusión social que reciben formación cuya finalidad es el acceso, mantenimiento y promoción de empleo.

" Programa de atención a personas con problemas de drogodependencia, derivados del Consejo Local de Drogodependencias <http://www.melilla.es/mandar.php/n/6/4392/4892.pdf>, dependiente de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad y cuyo objetivo es su rehabilitación social y laboral, a través de módulos formativos y terapéuticos.

" Programa para personas con enfermedades mentales. Este programa tiene como objetivo la realización de actividades que potencien el desarrollo de sus capacidades, incrementando su nivel de autonomía y favoreciendo su incorporación al mercado laboral.

" Programa de Educación Ambiental. En el marco del convenio de colaboración entre el Ministerio de Educación, la Consejería de Educación y Colectivos Sociales y la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, este programa tiene como objetivo la concienciación y sensibilización medioambiental de los alumnos de colegios, institutos y otras organizaciones educativas (colonias, campus de verano, etc.), ONGs, mediante la realización de visitas guiadas y prácticas organizadas.

" Programa de formación para desempleados. En colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal, se imparten cursos con la finalidad de certificación profesional y acceso al mundo laboral, preferentemente a desempleados.

" Programa de envejecimiento activo para mayores a través de la puesta en marcha de huertos de ocio

" Otros Programas para colectivos en riesgo de exclusión social.

#### 6. Modalidad de prestación del Servicio

Todos los servicios que ofrece La Granja Escuela "Gloria Fuertes" se prestan de manera presencial, así como información y asesoramiento al ciudadano, que también se facilita de modo telefónico y telemático.

#### 7. Compromisos

##### Genéricos:

Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

##### Específicos

1. Que el nivel medio de calidad del servicio será igual o superior a 3,75 sobre 5.

2. Que el nivel medio de satisfacción en relación con la cortesía del personal de la Granja Escuela "Gloria Fuertes" será igual o superior a 3,75 sobre 5.

3. Que dispondrá de programas orientados a diversos colectivos (escolares, inmigrantes, desempleados, drogodependientes, mayores, etc).

4. Que la Granja Escuela "Gloria Fuertes" estará disponible al público los 365 días al año, conforme al horario establecido.

5. Que se realizarán visitas guiadas para concienciación y sensibilización medioambiental.

6. Que se dará difusión de la Granja Escuela "Gloria Fuertes" a través de una página web.

7. Que se realizará como mínimo una vez al mes una inspección completa por parte del servicio de veterinaria de la Granja Escuela "Gloria Fuertes".

8. Que se realizará un catálogo de especies de la flora existente en la Granja Escuela "Gloria Fuertes".

9. Que se realizará un inventario actualizado de animales de la Granja Escuela "Gloria Fuertes".

10. Que se potenciará el acercamiento al medio natural a través de programas, proyectos y actuaciones tales como concursos, campañas de difusión y otras actividades.

11. Que se aprobará un Reglamento en el que se regulará, entre otras materias, el uso, disfrute y aprovechamiento de las parcelas en que se constituirán los huertos de ocio de la Granja Escuela "Gloria Fuertes".

#### 8. Indicadores

1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio.