



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**PROGRAMA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA DOMICILIARIA AL MAYOR Y A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**
Programa CASAD
Centro de Atención y Servicios Administrativos Domiciliarios

1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA.

“Atención administrativa domiciliaria al mayor y a personas con discapacidad”.

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA.

Dar un servicio de atención administrativa a mayores y a personas con discapacidad en su propia casa, pudiendo realizar servicios administrativos en su propia casa, previa solicitud de los mismos.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Establecimiento del mecanismo para darse de alta en el servicio.
- Establecimiento del circuito de solicitud del servicio.
- Establecimiento de días en los que se va a prestar el servicio mediante la Oficina Móvil.
- Establecimiento del mecanismo para la prestación del servicio.
- Evaluación del servicio de atención administrativa domiciliaria.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.
- Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Reglamento de Organización Administrativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Reglamento de la Consejería de la Consejería de Administraciones Públicas
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de distribución de competencias de 20 de julio de 2007.

5. FINALIDAD DEL PROGRAMA.

La implantación del Servicio de Atención Administrativa Domiciliaria tienen por objetivo primordial acercar la Administración al Ciudadano. Concretamente con la ejecución del presente proyecto se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Pública en general.
- Acercar la Administración al ciudadano.



- Llevar la Administración a la propia casa de los ciudadanos.
- Facilitar las relaciones administrativas con ciudadanos que tienen movilidad reducida.
- Asistencia a los ciudadanos en la cumplimentación de instancia y solicitudes.
- Informar a los ciudadanos sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Públicas.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Evitar desplazamientos de los ciudadanos.
- Evitar colas innecesarias por parte de los ciudadanos.

6. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.

Los beneficiarios del presente programa son los siguientes grupos de personas:

1. Personas mayores de 70 años.
2. Personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, siempre que éste suponga limitación en cuanto a su movilidad.
3. Usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, gestionada por la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

7. REQUISITOS

1. En todos los casos, estar empadronado en la ciudad de Melilla.
2. En el caso de mayores de 70 años:
 - a. Tener cumplidos los 70 años como mínimo.
3. En el caso de personas con una discapacidad:
 - a. Tener un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, siempre que éste suponga limitación en cuanto a su movilidad, acreditada mediante certificado expedido por el Organismo competente.
4. En el caso de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.
 - a. Ser usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, prestado por la Consejería de Bienestar Social y Sanidad.

8. SOLICITUDES.

1. Se podrán presentar las solicitudes para ser beneficiario del presente programa:
 - a. En la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
 - b. A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
 - c. A través del Portal web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).
2. Se solicitará en el modelo de solicitud establecido al efecto y que se acompaña como anexo al presente programa.
3. En el caso, de las solicitudes presentadas telefónicas o telemáticas, por parte de la Administración se transcribirá al modelo establecido en el anexo, y se le dará el trámite correspondiente.



4. En el caso de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, éstos deberán aportar el consentimiento a la prestación del servicio.

9. DOCUMENTACIÓN A APORTAR.

1. En todos los casos autorización a la Ciudad Autónoma de Melilla para poder realizar trámites en su nombre, al amparo de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.
2. En todos los casos la solicitud debidamente cumplimentada al amparo de lo dispuesto en el apartado anterior.
3. En todos los casos deberá especificarse un teléfono de contacto con el ciudadano.
4. En todos los casos se deberá facilitar:
 - a. Fotocopia del DNI, NIE o Pasaporte.
 - b. Fotocopia del Libro de Familia, en los casos que se posea.
 - c. Fotocopia del Título de Familia Numerosa, en los casos que se posea.

Estos documentos se deberán volver a presentar en los casos que se produzca la caducidad de cualquiera de ellos.

5. En el caso de personas con discapacidad igual o superior al 33 % que suponga movilidad reducida, deberá aportar certificado que acredite dicha circunstancia.
6. En el caso de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio o Teleasistencia, se efectuará de oficio por parte de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad, previo consentimiento establecido en el apartado 4 del punto anterior, y debiendo aportar los documentos establecidos en los apartados 1, 2, 3 y 4 de este punto.

10. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. Se podrán realizar trámites administrativos de carácter ordinario con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, exceptuando los expedientes de contratación, y aquellos que expresamente de acuerdo con la normativa, por su especificidad o cualquier otra circunstancia no pueda realizarse por este mecanismo. Se autoriza al Consejero de Administraciones Públicas para que, mediante resolución, establezca los servicios y trámites que no puedan realizar a través de este programa, esta resolución deberá publicarse en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.
2. Los usuarios deberán solicitar el servicio a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
3. Se deberá especificar con claridad el trámite que se solicite a la Administración de la Ciudad Autónoma.
4. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla se pondrá en contacto, a través del teléfono, con el usuario del servicio para concertar una cita con el mismo, así como explicar los requisitos del trámite que ha solicitado, y que tenga preparado los documentos que deba presentar el ciudadano, en los casos que sea necesario.
5. El usuario del servicio deberá aportar la documentación necesaria para la realización del trámite administrativo que solicite.
6. La Administración de la Ciudad Autónoma concertará una cita con el usuario, desplazándose al domicilio indicado por el usuario el día y a la hora indicada, para la realización del trámite.
7. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los casos que sea posible, realizarán directamente el trámite, y lo comunicará al interesado.



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



11. BAJA DEL SERVICIO.

1. El usuario del servicio se podrá dar de baja del mismo, solicitándolo a través del modelo de solicitud de baja presentado en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano (010), o mediante el portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).
2. La Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla podrá dar de baja de oficio del servicio, que deberá ser motivada, a un usuario en los siguientes casos:
 - a. Que no cumpla con los requisitos establecidos para ser usuario del mismo.
 - b. Que incumpla tres veces con el deber de atender a los empleados públicos a la hora que se haya establecido la cita correspondiente.
 - c. Por falta de consideración con los empleados públicos que prestan este servicio.

12. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

1. Se realizará con carácter periódico una evaluación de la calidad de los servicios mediante encuestas de satisfacción.

Melilla a 20 de septiembre de 2010