

Centros de Servicios Sociales



Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública 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.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario núm. 54, de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública, la competencia en la materia de Centros de Servicios Sociales.

La gestión y ejecución de la misma corresponde a la Dirección General de Servicios Sociales, enmarcada en la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

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.

Los Centros de Servicios Sociales son, por tanto, un elemento material indispensable y el lugar de referencia para toda la población como estructura física a la que dirigirse para acceder a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales.

4. Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario número 54, de 31 de julio de 2023, relativo a la Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Normativa Específica

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- **Emergencia Social, IMI y PBF:** Reglamento Regulador de Medidas para la Inclusión Social. BOME núm. 3907, de 27 de agosto de 2002. Decreto, 27 de febrero de 2009, por el que se modifica el Reglamento Regulador de medidas para la Inclusión Social. BOME núm. 4612 de 29 de mayo de 2009.
- Resolución nº 696 de fecha 1 de febrero de 2018, relativa a aprobación definitiva del reglamento regulador de las ayudas económicas y servicios para la atención de necesidades sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla

5. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en el apartado I, II, III y VII *de la* Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública, consejeriabienestarsocial@melilla.es y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán poner Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

6. Disponibilidad y accesibilidad al Centro de Servicios Sociales

- *Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria".*

C/ San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

- *Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen".*

C/ Teniente Bragados s/n, C.P.52006.

Teléfono: 952 97 61 41

- *Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras".*

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

- *Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio.*

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

7. Servicios Prestados

El Centro de Servicios Sociales ofrece diferentes servicios y prestaciones, entre las que se encuentran:

- El servicio de Información, Valoración, Orientación y asesoramiento al ciudadano (SIVO).

- Las prestaciones de Emergencia Social entre las que se encuentran:

- Necesidades Básicas: Gastos destinados a cubrir, con carácter urgente, necesidades primarias de una o más personas de la UECI como la alimentación, vestido, educación y otras de naturaleza análoga, no cubiertas por los diferentes sistemas de protección.
- Equipamiento Básico de Vivienda: Gastos destinados a dotar a la vivienda o alojamiento habitual de equipamiento.
- Gastos de endeudamiento previo: Son aquellos gastos que se han originado por alguno de los conceptos de gasto señalado en los puntos anteriormente citados o por la realización de gastos necesarios para atender las necesidades básicas de la vida y que el usuario ya haya comprometido.

- Alojamiento temporal alternativo: En situaciones de emergencia, apreciadas por los Técnicos de los Centros de Servicios Sociales, se podrá conceder esta prestación consistente en alojamiento temporal en el Albergue San Vicente de Paúl o en pensiones.

- Comedor Social: Es una prestación que se concede a familias en situación de riesgo que, por sus características y necesidades socioeconómicas requieren una atención inmediata que cubra la necesidad básica de alimento.

- Ingreso Melillense de Integración (IMI): es una Prestación Económica, destinada a personas o familias que carezcan de medios económicos para atender sus necesidades básicas, cuyo importe oscila en función del número de miembros de la unidad familiar, siendo de carácter periódico y complementaria, estando sujeta a la realización y cumplimiento por parte de los usuarios de Itinerarios de Inserción.

- Prestación Básica Familiar (PBF): Prestación periódica de naturaleza económica que tiene por finalidad atender las necesidades básicas y facilitar la integración social de aquellas personas que se encuentren en situación de riesgo o de Exclusión Social, tiene carácter finalista, debiendo destinarse

únicamente al objeto para el que haya sido concedida. Siendo una prestación alternativa al IMI para aquellos usuarios que no cumplen todos los requisitos exigidos para esa prestación.

- Ayudas Técnicas: Son dispositivos que permiten a una persona suplir, compensar o paliar una situación de desventaja derivada de su discapacidad, comprendiendo sillas de ruedas, camas articuladas/accesorios, gafas/lentes correctoras, tratamientos odontológicos, audífonos, material Ortoprotésico y eliminación de barreras/adaptaciones de vivienda

- Leche Maternizada Infantil: Programa que surge para dar respuesta a la necesidad de una adecuada alimentación en el primer año de vida del lactante, dirigido a familias con bajos recursos económicos

- Subvenciones al transporte urbano: La Ciudad Autónoma subvenciona el transporte colectivo urbano para pensionistas y personas con discapacidad, mediante la tarjeta recargable que facilita la Sociedad Cooperativa Ómnibus de Automóviles de Melilla, previa presentación del correspondiente carné expedido por la Consejería de Bienestar Social.

- Otras subvenciones: Pañales, recetas médicas, dietas desplazamiento y billetes de barco/avión.

9. Modalidad de prestación del Servicio

Todos los servicios que ofrece el Centro de Servicios Sociales se prestan de manera presencial, de manera que, para poder hacer uso de estos servicios, los usuarios deben personarse en el Centro de Servicios Sociales que le corresponda por su domicilio.

10. Plazos

La Información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano (SIVO) se realiza de forma inmediata.

Los plazos reglamentariamente establecidos para la tramitación de los expedientes de los servicios que prestan los Centros de Servicios Sociales son los siguientes:

- Prestaciones de emergencia social: 6 meses.
- Alojamiento temporal alternativo: plazo inmediato.
- Comedor social: 3 meses.
- Ingreso melillense de integración: 6 meses.
- Prestación básica familiar: 6 meses.
- Ayudas técnicas: 3 meses.
- Leche maternizada infantil: 3 meses.
- Subvenciones al transporte urbano: 3 meses.

- Otras prestaciones (recetas médicas, pañales, dietas de desplazamiento, billetes de barco/avión): 3 meses.

11. 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. Mantener la certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001 para el año 2011.
2. Que el valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad total del servicio a usuarios con prestaciones será igual o superior a 3,5 sobre 5.
3. Que el porcentaje obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno será igual o superior al 75 %.
4. Que el porcentaje obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato es bueno será igual o superior al 80 %.
5. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de la Prestación Básica Familiar.
6. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de Ingreso Melillense de Integración.
7. Que se reducirá a la mitad el plazo reglamentariamente establecido para la tramitación del expediente de prestaciones de Emergencia Social, en sus tres modalidades.
8. Que habrá al menos 1 persona con conocimiento en lenguaje de signos para todos los Centros de Servicios Sociales.
9. Que se realizará como mínimo 1 acción Formativa anual para los trabajadores de los Centros de Servicios Sociales.
10. Mantenimiento de los programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales: SIVO; Emergencia social; Alojamiento temporal alternativo; Comedor social; Ingreso melillense de

integración (IMI); Prestación básica familiar (PBF); Ayudas técnicas; Subvenciones al transporte urbano; y otras prestaciones.

11. Proporcionar hasta 400 comidas diarias en el Comedor Social.

12. Mantener la subvención al transporte urbano en cuantía no inferior a 560 bonos mensuales.

Indicadores

1. Certificación del Servicio mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma en ISO 9001.
2. Nivel de calidad total del servicio a usuarios con prestaciones.
3. % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía que considera que el servicio ofrecido es bueno.
4. % obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.
5. Tiempo medio de tramitación del expediente de Prestación Básica Familiar hasta la fecha de registro de salida de la resolución.
6. Tiempo medio de tramitación del expediente de Ingreso Melillense de Integración hasta la fecha de registro de salida de la resolución.
7. Tiempo medio de tramitación del expediente de Emergencias Sociales-Necesidades, Equipamiento, Endeudamiento básicas hasta la fecha de registro de salida de la resolución.
8. Nº de personas con conocimiento de lenguaje de signos en los Centros de Servicios Sociales.
9. Formación de los trabajadores.
10. Programas gestionados por los Centros de Servicios Sociales.
11. Nº de comidas diarias en el Comedor Social.
12. Nº de viajes subvencionados o bonos.

12. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- Consejería Políticas Sociales y Salud Pública.

C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.

HORARIO: De 9:00 a 13:00

Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

- Centro de Servicios Sociales “Virgen de la Victoria”,

C/ San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

- Centro de Servicios Sociales “Virgen del Carmen”,

C/ Teniente Bragados s/n, C.P.52006.

Teléfono: 952 97 61 41

- Centro de Servicios Sociales “Las Palmeras”,

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

- Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.
Teléfono: 952 97 62 73

HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.

HORARIO DEL SERVICIO:

Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.

- Oficina de Información y Atención al ciudadano

C/ Pablo Vallescá 1.

HORARIO:

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.
- b. Sábados de 10:00 a 13:00.
- c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

- Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

- Oficina próxima del barrio de la Victoria, Plaza de Las Victorias 1, local 2.
- Oficina próxima del barrio del Real, C/ Gurugú 2, local 10, Edificio La Araucaria.
- Oficina próxima Las Palmeras, Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea3, local1 Urbanización Las Palmeras.
- Oficina próxima Industrial, C/Marqués de los Vélez, 25.

HORARIO:

- a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30.

- **Oficina móvil:** Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente

- Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

HORARIO:

- a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00.
 - b. Sábados de 10:00 a 14:00.
- Los festivos no se prestará el servicio.

- Fax de atención al ciudadano:

Fax : 952976162
Fax : 952976209

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública

C/ C. Ramírez de Arellano, 10, 3ª Planta



Teléfono: 952699301

Fax: 952699302

Correo electrónico: Consejeriabiennestarsocial@melilla.es