Feria de la Ciudad de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra la Feria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, de forma que las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento, como tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de **Feria de la Ciudad de Melilla** pretendemos acercar nuestra Administración a la ciudadanía, fomentando la participación ciudadana a través de la organización de distintas actividades durante la celebración de las Fiestas Patronales de la Ciudad.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo del 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 Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor la competencia en esta materia.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Cultura y Festejos.

Unidad Responsable

Área de Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Definición- Misión.

El Área de Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como objetivo el fomento y conservación de las fiestas populares de la Ciudad, como lo son las Fiestas Patronales. Desde el Área de Festejos se organizan y gestionan las diversas actividades relacionadas con la **Feria de la Ciudad,** velando por su normal desarrollo y fomentando la participación ciudadana en la celebración y organización de la misma.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de fecha 27 de enero de 2017. (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017)
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Ordenanzas para la Feria de Melilla.

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.

b) Derecho a recibir una atención adecuada.

c) Derecho a recibir información.

d) Derecho a una Administración comprensible.

e) Derecho a presentar documentos.

f) Derecho a no tener que presentar documentos.

g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.

h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.

i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.

j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.

k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.

l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.

m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. 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.

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 presentar 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).

4. Accesibilidad y disponibilidad.

Oficina del Área de Festejos
C/Cándido Lobera, 12
Acceso AUDITORIUM CARVAJAL
HORARIO:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

5. Servicios Prestados

Los actos y actividades que se organizan durante las Feria de la Ciudad son los siguientes:

- **Conciertos de Música en la Caseta Oficial:** Organización de las actuaciones musicales en la Caseta Oficial de la Feria que se realizarán diariamente por la noche.
- **Actividades para jóvenes en la Caseta Oficial:** Organización de actividades para jóvenes en la Caseta Oficial de la Feria que se realizarán por la tarde.
- **Petición y montaje de Casetas en el Real de la Feria, de puestos de venta ambulante en la Feria, de atracciones feriales, de puestos de comida:** tramitación de los expedientes relacionados con la Feria de la Ciudad.
- **Elección de la reina infantil y peque- reina:** convocar el concurso de reina infantil y peque-reina durante la celebración de la Feria.
- **Misa Rociera:** celebración de una Misa Rociera en la Plaza de Toros de la Ciudad.
- **Espectáculos taurinos:** celebración de diversos espectáculos taurinos en la Plaza de Toros de la Ciudad.
- **Otros espectáculos:** celebración de espectáculos como la salida de cabezudos, banda de cornetas, banda juvenil, etc.

6. Compromisos

Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible, pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **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.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

1. Organizar eventos durante la celebración de la Feria.
2. Convocar concursos de índole diversa con motivo de las fiestas oficiales y tradicionales de la ciudad para fomentar la participación ciudadana en las mismas.
3. Contar con un dispositivo especial de limpieza durante la Feria.
4. Que el nivel de calidad general de la feria será igual o superior a 3,5 sobre 5.
5. Que el nivel de seguridad será igual o superior a 3,5 sobre 5.

6. Montaje de un puesto de 1º auxilios con Hospital de Campaña y traslado de posibles heridos a Centros Sanitarios.
7. Informar al ciudadano acerca de la programación de las actividades y actos organizados para la Feria de la Ciudad.

7. Indicadores:

1. Número de eventos y actividades celebrados durante la feria en la Caseta Oficial
2. Número de concursos celebrados en la Feria de la Ciudad.
3. Dispositivo especial de limpieza durante la Feria.
4. Nivel medio de calidad de la Feria de la Ciudad.
5. Nivel medio de seguridad durante la Feria.
6. Disponibilidad servicio de seguridad ciudadana y puesto de primeros auxilios durante la celebración de las Fiestas.
7. Accesos de información de la Feria.

8. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Oficina del Área de Festejos
C/Cándido Lobera, 12
Acceso AUDITORIUM CARVAJAL
HORARIO:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio
Dirección General de Cultura y Festejos
Teléfono: 952 69 92 90
Fax: 952 69 92 93
Correo electrónico: festejos@melilla.es