Área del Mayor

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, adultos y mayores.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de estos servicios, adecuados a las diversas situaciones personales y familiares, para que se evalúen periódicamente y estén en constante mejora.
El Área del Mayor pretende mejorar la calidad de vida del colectivo de mayores, fomentando la cultura y el ocio, así como promocionando la salud. Con la elaboración de esta Carta de Servicios se quiere dar a conocer por anticipado qué es lo que los ciudadanos pueden esperar y demandar, y los compromisos de calidad garantizados por la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor

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 Nº 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor la competencia en el AREA DEL MAYOR.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Patrimonio Cultural.

Definición- Misión.

El Área del Mayor pretende promover la participación y la autorrealización de las personas mayores de la Ciudad de Melilla, a través de una serie de actividades que les permitan potenciar sus capacidades: actividades lúdicas, culturales, socio- educativas, recreativas, etc. Favorecer las relaciones sociales y la participación de este grupo de edad, así como mejorar la calidad de vida mediante la realización de viajes de ocio o de termalismo social, que permiten la interacción y participación de personas mayores y una mejora de su estado físico.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- 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 (BOME extraordinaria núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- 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 de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Bases Reguladoras de aplicación y convocatoria anual de referencia para viajes de ocio y balneoterapéuticos.

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 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 al Servicio.

- C/ Miguel de Cervantes, 7.
- Teléfono: 952699163
- Fax: 952699158

HORARIO: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00.

5. Servicios Prestados

Los Servicios que se ofrecen en el Área del Mayor son los siguientes:

1. **VIAJES PARA MAYORES**: La Ciudad Autónoma de Melilla publica anualmente una convocatoria de plazas para Mayores entre los que se encuentra el de "Viajes de Ocio y tiempo Libre" y "Viajes Balneoterapéuticos":

- *A través del programa de "Viajes de Ocio y tiempo Libre", los mayores tienen la posibilidad de disfrutar de vacaciones en zonas de clima cálido, de realizar excursiones o desarrollar actividades recreativas y contemplativas a través del turismo de la naturaleza.*

  Con este Programa mejora la calidad de vida de las personas usuarias, ya que mejora su estado de ánimo, su estado físico y establecen nuevas relaciones sociales.

- *A través del Programa de "Viajes Balneoterapéuticos" se intenta prevenir, rehabilitar, promover y potenciar los hábitos saludables de las personas mayores. El tratamiento balneoteraupético está destinado a personas mayores que precisen tratamientos de aguas termales.*
  Pueden acceder al Programa de "Viajes de Ocio y tiempo Libre" y "Viajes Balneoterapéuticos":

  - Las personas con nacionalidad española o permiso de residencia en España.
  - Mayores de 60 años y pensionistas de jubilación o beneficiarios del mismo.
  - Al cónyuge o pareja se le exige que tenga cumplidos los 45 años.
  - Que puedan valerse por sí mismos, no padecer enfermedad infectocontagiosa.

  El usuario tiene derecho a los siguientes servicios:

  - Desplazamiento de ida y vuelta.
  - Alojamiento con pensión completa con habitación doble compartida.
  - Póliza colectiva de seguros.
  - Tratamientos termales, en el programa de "Viajes Balneoterapéuticos".

2. **AGENDA DEL MAYOR**. Se trata de una práctica agenda, cuyo objetivo es servir de recordatorio de la programación del año para el colectivo de mayores de la Ciudad. Además, cuenta con una guía de Servicios para este colectivo, un almanaque y unos consejos prácticos para que los mayores lleven una vida saludable. Se ponen a disposición de los mayores gratuitamente.

3. **SEMANA DEL MAYOR:** Programa de actividades dedicado a los Mayores, de tipo cultural, lúdico, educativo y festivo que se realizan aproximadamente durante el segundo trimestre del año.

   En esta semana se realizan Exposiciones de trabajos del Mayor, conferencias, actos lúdicos, espectáculos y actuaciones y un Evento de Gala donde se homenajea a la abuela más longeva de la Ciudad "**Abuela de Melilla**", con actuaciones y regalos para los mayores, acudiendo además representantes de los Colectivos de Mayores, Comunidades religiosas y otras Entidades relacionadas con el Mayor.

4. **SAN VALENTÍN:** Programa para homenajear y reconocer los años compartidos entre las parejas de mayores. Para ello han de tener reconocidos un mínimo de 40 años como pareja (matrimonio o pareja de hecho).

Se realiza un Evento de Gala para homenajear a la pareja con mayor número de años compartidos, con actuaciones, regalos, etc. A la pareja homenajeada se le hace entrega de un PIN y ALFILER de oro con el lema de San Valentín "**Por los años compartidos**".
También acuden a esta Gala representantes de Asociaciones de Vecinos y Colectivos de Mayores.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios que ofrece el Área del Mayor son presenciales, de tal forma que para beneficiarse de los mismos, los usuarios deben acudir a la Viceconsejería del Mayor.

7. Plazos

Los plazos reglamentariamente establecidos para la tramitación de los expedientes de Viajes para Mayores son de 90 días.

Para los demás servicios no existen plazos reglamentarios.

8. 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. Que se ofertará anualmente un número de plazas para Viajes de ocio para Mayores igual o superior a 400 plazas.
2. Que se ofertará anualmente un número de plazas para Viajes balneoterapéuticos para Mayores igual o superior a 250 plazas.
3. Que el nivel medio de calidad de los Viajes de ocio para mayores será igual o superior a 3,75 sobre 5.
4. Organizar la Semana del Mayor y San Valentín con actividades lúdicas, culturales, educativas y festivas.
5. Que el grado de satisfacción en relación con las actividades de la semana del mayor sea igual o superior a 3,75 sobre 5.
6. Que el grado de satisfacción en relación con el evento de San Valentín sea igual o superior a 3,75 sobre 5.

Indicadores:

1.Oferta de plazas anual para viajes de ocio de mayores.

2.Oferta de plazas anual para viajes balneoterapéuticos para mayores.

3.Nivel de calidad en la encuesta de satisfacción a usuarios beneficiarios de viajes de ocio.

4.Programa de la Semana del Mayor y San Valentín.

5.Actividades de la Semana del Mayor.

6.Acto con motivo de San Valentín.

9. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Dirección General de Patrimonio Cultural.
C/ Miguel de Cervantes, 7.
Teléfono: 952699163
Fax: 952699158
HORARIO
De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

1. *Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano*:
   - Oficina de información y atención al ciudadano**.** Dirección: Pablo Vallescá 1.
   - Oficina próxima del barrio de la Victoria. Dirección: Plaza de Las Victorias nº 1, local 2.
   - Oficina próxima del barrio del Real. Dirección: C/ Gurugú nº2, local 10. Edificio La Araucaria.
   - Oficina próxima Las Palmeras. Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº 3, local 1; Urbanización "Las Palmeras".

   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.

2. *Teléfono de información y atención al ciudadano 010*:
   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.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Patrimonio Cultural.
C/ Miguel de Cervantes, 7