

Granja Escuela “Rey Felipe VI”

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 servicios de atención a los ciudadanos dentro de su ámbito de competencias.

Esta Consejería se ha comprometido con la calidad en la prestación de unos 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 la Granja Escuela “Rey Felipe VI”, 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.

La Granja Escuela nace con la finalidad, entre otras, de atender necesidades formativas y terapéuticas de colectivos en riesgo de exclusión social, utilizando como principal argumento el medio natural. Asimismo constituye un referente para los escolares que la visitan cada año, convirtiéndose, en un centro pionero y polivalente de carácter social y educativo.

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

Granja Escuela “Rey Felipe VI”, bajo la dependencia de la Dirección General de Servicios Sociales.

Definición- Misión.

Este servicio centra sus actividades en el desarrollo de programas educativos, como centro de formación, rehabilitación e integración social de personas en riesgo o en situación de exclusión social, además de servir de escaparate para el exterior de un ejemplo de convivencia difícilmente igualable, diversidad de culturas, de razas, de religiones, de sexos, de edades, de individualidades. Este centro pionero es ejemplo de convivencia en el medio natural y de actividades relacionadas con la agricultura, jardinería, ganadería y viverismo.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 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, modificado por las Leyes 39/1988, 10/1993, 42/1994 y 4/1996 y por el Real Decreto Legislativo 2/1994.
- 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
- Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Normativa Específica

- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Real Decreto 109/1995, de 27 de enero, sobre medicamentos veterinarios.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, uso y control de los piensos medicamentosos.

- Decreto nº 1120, de fecha 1 de diciembre de 2022, relativa a las alegaciones presentadas y aprobación definitiva a la modificación del reglamento de sanidad animal, de la Ciudad Autónoma de Melilla
- Real Decreto 804/2011, de 10 de junio, por el que se regula la ordenación zootécnica, sanitaria y de bienestar animal de las explotaciones equinas
- Decreto sobre Tenencia de Animales Salvajes Peligrosos, (BOME 4747 de 6 de julio de 2010)

Derechos de los Ciudadanos.

Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) y cualquier otro establecido en la Constitución y en 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/o 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 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 realizar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano (OIAC):
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** (www.melilla.es): es necesario **certificado digital o DNIe**.

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. Disponibilidad y accesibilidad.

Granja Escuela “Rey Felipe VI”

C/ Periodista José Mingorance Alonso.

HORARIO:

Invierno:

- De lunes a viernes: de 11:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas.
- Fines de semana y festivos: de 11:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas.

Verano:

- De lunes a viernes: de 11:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:30 horas.
- Fines de semana y festivos: de 11:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:30 horas.

5. Servicios Prestados

Los servicios que presta La Granja Escuela “Rey Felipe VI” son los siguientes:

- **Visita de escolares, así como del público en general** a numerosas especies de flora y fauna, constituyendo un pequeño oasis en nuestra ciudad.
- **Programa para menores extranjeros no acompañados**, diseñado para los menores acogidos que son derivados desde los distintos centros de acogida de la ciudad. Su objetivo es paliar las carencias socioeducativas y desestructuración familiar a través de actividades formativas, lúdicas y terapéuticas que tiendan hacia su normalización e integración social.
- **Programa para menores infractores** que cumplen medidas judiciales de prestación de servicios a la comunidad, derivados por el Equipo de Medio Abierto de la Dirección General del Menor y la Familia, del Centro de Menores Infractores (CEMI) o del Equipo de Medidas Judiciales de régimen semiabierto y cerrado. Este programa tiene como objetivo paliar la carencia de aquellos valores que los convierten en vulnerables a efectos de exclusión social, a través del fomento de la afectividad, empatía, colaboración y trabajo en equipo, entre otros.
- **Programa para personas con discapacidad y/o diversidad funcional**, provenientes básicamente del Centro Gámez Morón, cuyo objetivo es promover aptitudes de independencia y autonomía personal, a través de la adquisición de una serie de destrezas que les proporcione satisfacción personal y el consecuente reconocimiento social.
- **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 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, 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 “Rey Felipe VI” 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 “Rey Felipe VI” 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 “Rey Felipe VI” 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 “Rey Felipe VI” 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 “Rey Felipe VI”.
8. Que se realizará un catálogo de especies de la flora existente en la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
9. Que se realizará un inventario actualizado de animales de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
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 “Rey Felipe VI”.

8. Indicadores

1. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación con la calidad total del servicio.
2. Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción en relación con la cortesía del personal de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
- 3.1 Número de programas orientados a diversos colectivos.
- 3.2 Número de usuarios que acceden a los programas.
4. Horario de apertura al público de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
5. Número de personas en visitas organizadas.
6. Página web de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
7. Número de inspecciones.
8. Catálogo de especies de flora de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
9. Inventario de animales de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.
10. Número de actuaciones y/o proyectos para el acercamiento al medio natural.
11. Aprobación del Reglamento que regule el uso, disfrute y aprovechamiento de las parcelas en que se constituyan los huertos de ocio de la Granja Escuela “Rey Felipe VI”.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública.**
C/ Carlos Ramírez de Arellano nº 10.
Teléfono: 952 69 93 01. Fax: 952 69 93 02.

HORARIO:

De lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 horas.

- **Granja-Escuela “Rey Felipe VI”.**
- C/ Periodista José Mingorance Alonso.
Teléfono: 952699259, Fax: 952699260.

HORARIO:

Invierno: Todos los días de 11:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:30 horas.

Verano: Todos los días de 11:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:30 horas.

- **Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)**
- **Teléfono 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es que cuenta con un espacio específico para la Granja Escuela “Rey Felipe VI”:
www.melilla.es/granjaescuela

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Políticas Sociales y Salud Pública
Dirección General de Servicios Sociales
C. Carlos Ramírez de Arellano, 10
Teléfono: 952 699301
Correo electrónico: consejeriabiennestarsocial@melilla.es