

Parques y Jardines

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra Parques y Jardines.

Este servicio se encarga de la conservación y mantenimiento del patrimonio verde de la Ciudad, preservando y protegiendo sus elementos más importantes, que suelen ser árboles, especies vegetales y zonas verdes de gran valor ecológico, estético e histórico insustituibles, ya sea porque son poco frecuentes, de gran belleza, o porque forman parte de la historia urbanística de su entorno.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Parques y Jardines, 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 de 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 Medio Ambiente y Naturaleza la competencia en materia de parques y jardines.

Definición- Misión.

La principal misión de Parques y Jardines es llevar a cabo la gestión integral de los parques y jardines teniendo como referencia los valores culturales y sociales de nuestra ciudad, las buenas prácticas ambientales y el desarrollo de sus trabajadores.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales 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).
- Según Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Reglamento Regulador de Concesión de Autorizaciones para Captura y Retención de Aves Fringílicas, de 19 de agosto de 2008 (BOME, de 12 de septiembre de 2008).
- Norma GRANADA, sobre valoración daños de árboles ornamentales. (Última versión 2020)

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 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.

Asimismo, los ciudadanos podrán expresar sus dudas y quejas a través del Teléfono Verde, Programa de Radio, Televisión o del correo electrónico consejeriamedioambiente@melilla.es.

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. Disponibilidad y accesibilidad.

- **Sección Técnica de Gestión Administrativa.**
Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ Derecha
Teléfono: 952 69 91 72
Fax: 952 69 92 69
HORARIO: De lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Empresa Prestadora de Servicios**
C/ Carlos V, 33 Melilla
Teléfono: 952695523
HORARIO: De Lunes a Viernes de 07:30 a 14:30 horas

5. Servicios Prestados.

Descripción de los servicios realizados:

- **Mantenimiento de parques, jardines y zonas verdes:** La conservación y mejora de nuestros parques, jardines y zonas verdes de la Ciudad comprende la actividad de plantación, trasplantes, podas y reforestaciones (reposición de especies, plantación de plantas anuales de flor y árboles, renovación de césped, trasplantes, etc.)
- **Repoblaciones forestales:** Ajardinamiento y repoblaciones forestales de zonas diversas de la Ciudad, así como plantación de árboles de vías urbanas (rotondas, carreteras, plazas, etc.). Asimismo se gestiona la realización de obras de ampliación y mejora de zonas verdes de nuestra Ciudad que se consideren oportunas.
- **Protección del Medio Ambiente:** Se realizan diversas actividades para promocionar la protección del Medio Ambiente para favorecer la conservación, divulgación de la importancia del patrimonio cultural, concienciación social. Entre las actividades destacan:
 - **El Día Mundial Medio Ambiente..**
 - Las diversas **Reforestaciones anuales** con los colegios en los Pinares de Rostrogordo y el Parque Forestal.
 - **Plantación de Pinos, Coníferas y Algarrobos** con alumnos de primaria y secundaria de diversos centros de la Ciudad.
- **“Melilla en Flor”:** Anualmente se realiza una exposición callejera de distintas especies de plantas y de flores de temporada instaladas en la plaza Menéndez Pelayo, Parque Hernández y Plaza de España.

El objetivo de esta iniciativa es mostrar a los ciudadanos de una manera original la diversidad de plantas y flores que podrán contemplar en las principales parques y zonas verdes de la Ciudad.

- **Licencias para captura y retención de aves fringílicas:** Tramitación de licencias para la autorización de captura de aves fringílicas, conforme al reglamento regulador.
- **Dotación de riego:** Las zonas verdes y ajardinadas de la Ciudad están equipadas con cualquier tipo de dotación de riego: manual, automático o semiautomático.
- **Expedientes de Responsabilidad sobre daños ocasionados a especies vegetales y zonas verdes:** Peritación y valoración, conforme a la normativa aplicable, sobre daños ocasionados a especies vegetales y zonas verdes de la Ciudad de Melilla.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Los diferentes servicios se realizarán de forma presencial.

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. Se realizarán como mínimo 4 plantaciones de plantas anuales en flor en las zonas destinadas a ello y las que sean necesarias para mantener su máximo estado de color durante las diferentes estaciones del año.
2. Se realizará como mínimo 1 poda al año en la Ciudad.
3. La frecuencia de riego en los meses de junio, julio y agosto, será diaria salvo fin de semana o condiciones climatológicas desfavorables.
4. La limpieza de las zonas verdes ajardinadas se llevará a cabo diariamente durante todo el año.

Indicadores

1. N° de plantaciones anual.
2. N° de podas anual.
3. Frecuencia o porcentaje de actividades de riego realizadas frente a planificadas.
4. Frecuencia o porcentaje de operaciones de limpieza de zonas verdes realizadas frente a planificadas

8. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.**
Sección Técnica de Gestión Administrativa.
Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ Derecha
Teléfono: 952 69 91 72
Fax: 952 69 92 69
HORARIO: De lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- **Empresa Prestadora de Servicios**
C/ Carlos V, 33 Melilla
Teléfono: 952695523
HORARIO: De Lunes a Viernes de 07:30 a 14:30 horas
- **Red de Oficinas de Atención e Información al Ciudadano.**
- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**



Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Dirección General de Servicios Urbanos

Sección Técnica de Gestión Administrativa.

Correo electrónico: consejeriamedioambiente@melilla.es