

Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla

Cartas de Servicios

1. Presentación

Los servicios que Ciudad Autónoma de Melilla presta a los ciudadanos afrontan el reto permanente de la Modernización y de la Calidad, asumido desde el año 2003 con el diseño del Plan de Calidad y Modernización de la Administración, con la premisa de que los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad.

El compromiso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla es trabajar para que la modernización de la Administración sea una constante, y que el ciudadano perciba y participe de forma activa en la forma en que funcionen los distintos servicios que se prestan desde nuestra Administración.

Las Cartas de Servicios se inscriben dentro de ese amplio horizonte de mejora, de calidad y de futuro. A través de ellas informamos con detalle de los servicios que están a disposición de los ciudadanos y de los compromisos que esta Ciudad ha adquirido con todos ellos a la hora de prestarlos.

*Con la elaboración de la **Carta de Servicios del Registro**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- *Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta el Registro General y las condiciones en que se prestan.*
- *Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren.*
- *Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios.*
- *Mejorar la calidad de los servicios prestados.*
- *Promover la participación ciudadana.*
- *Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.*
- *Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.*

Asimismo, para garantizar la satisfacción del ciudadano mediante la prestación de servicios de calidad, la Ciudad Autónoma de Melilla ha implantado en el Registro General un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2015.

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, las competencias en el desarrollo de actuaciones en materia de racionalización de tramitaciones administrativas, en virtud de las cuales se ha establecido un sistema de registro que se adecua a la realidad normativa y organizativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Unidad Responsable

Negociado de Registro, Control y Seguimiento del Sistema de Transparencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, incardinado en la Dirección General de Administración Pública, enmarcada en la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

Definición- Misión.

El Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla se constituye como un órgano administrativo, que además de las funciones propias del registro, se encargará de la coordinación y organización de la función de registro.

Es un servicio que ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

La función de registro se llevará por medios informáticos, debiendo estar las unidades que la realicen interconectadas entre sí, constituyendo **el Sistema de Registro Único** de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME Extraordinario núm. 2 de 30 de enero de 2017).
- 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. (BOME Extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno publicado en el BOME Extraordinario num.25 de 18 de abril de 2024 relativo a la Modificación del Decreto de Distribución de Competencia entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extr. núm. 18, de 22 de diciembre de 2004).
- 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.
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).

3. Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/ 2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución, las leyes y normativa de desarrollo y aplicación.

4. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias, así como por medio de las encuestas que periódicamente se realicen.

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 presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Red de OIAC.
3. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
4. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

5. Disponibilidad y accesibilidad al Registro de la Ciudad Autónoma de Melilla.

1) Presidencia, Administración Pública e Igualdad

- Secretaría Técnica de Presidencia e Igualdad
- Secretaría Técnica de Administraciones Públicas.
- Oficina móvil
- Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC): Centro, Real, Las Palmeras e Industrial.
- Dirección General de Administraciones Públicas
- Dirección General de Sociedad de la Información.
- Negociado de Contratación.
- BOME.

2) Hacienda

- Secretaría Técnica de Hacienda.
- Servicio de Inspección Tributaria.
- Dirección General de Ingresos Públicos.
- IPSI Operaciones Interiores.
- Recaudación y Gestión Tributaria.

3) Bienestar Social y Salud Pública

- Secretaría Técnica de Bienestar Social.
- Centro de Servicios Sociales: Virgen del Carmen, Virgen de la Victoria y Las Palmeras.
- Sección Técnica de Medidas Judiciales.

4) Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor

- Secretaría Técnica de Cultura y Festejos.
- Archivo Central.
- Biblioteca Pública.
- Aulas Culturales para Mayores.

5) Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento

- Secretaría Técnica de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica y Turismo.
- Secretaría Técnica de Fomento.

6) Educación, Juventud y Deportes

- Secretaría Técnica de Educación.
- Deportes Náuticos.
- Juventud y Deportes.

7) Medio Ambiente y Naturaleza

- Secretaría Técnica de Medio Ambiente y Naturaleza.
- Oficina Técnica de Protección de Recursos Hídricos
- Granja Escuela “Gloria Fuertes”.

8) Seguridad Ciudadana

- Secretaría Técnica de Seguridad Ciudadana.

- Policía Local.

9) Asamblea de la Ciudad de Melilla

- Secretaría General.

6. Servicios Prestados

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de la totalidad de los órganos de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como de cualquier órgano o entidad de cualquier Administración Pública.
- Expedir copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- La anotación de asientos de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- Realización de cotejos y expedición de copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados, cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa lo requiera.
- Registro y remisión de quejas y sugerencias.
- Cualesquiera otras que se le atribuya legal o reglamentariamente.

7. Formas de presentación de documentos en los Registros de la Ciudad Autónoma

La presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos en cualquiera de los lugares previstos se podrá efectuar por los siguientes medios:

- *En soporte papel*, en cualquiera de los siguientes lugares del ámbito de la Ciudad Autónoma de Melilla:
 1. En la oficina de Registro General de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 2. En las Secretarías Técnicas de cada una de las Consejerías de la Ciudad Autónoma, que actuarán como registros auxiliares.
 3. En aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma que, por razones de eficacia, se hayan dotado de registro auxiliar.
 4. Asimismo, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Ciudad Autónoma de Melilla en los lugares indicados en el apartado 4 del artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que son:
 - En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
 - En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
 - En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.
- *Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos*, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente de aplicación.

8. Compromisos

Genéricos:

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable 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. Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias al siguiente día hábil desde su presentación.
2. Existirá como mínimo un registro auxiliar en cada Consejería, encuadrado en la Secretaría Técnica correspondiente y en cada una de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
3. Que el personal que presta el servicio realizará como mínimo una acción formativa anual en la materia.

9. Indicadores

1. Informes diarios de remisión de documentos de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General.
2. Número de registros auxiliares existente en cada Consejería/ nº de Consejerías.
3. Número de acciones formativas.

10. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

1) Administraciones Públicas

- *Secretaría Técnica de Administración Pública.* Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.
- **OIAC Centro.** C/Pablo Vallescá nº 1.
- **OIAC Real.** C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.
- **OIAC Las Palmeras.** Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.
- **OIAC Industrial.** C/Marqués de los Vélez, 25.
- **OIAC Victoria.** Plaza de Las Victorias 1, local 2.
- **Oficina móvil.** El horario se determinará mediante instrucción de la Dirección General competente.
- *Dirección General de Administración Pública.* C/Marqués de los Vélez, 25.
- *Servicio de Inspección Tributaria.* Avenida Duquesa de la Victoria, 21

- *Dirección General de Ingresos Públicos.* Avda. del General Macias, 5.
 - *IPSI Operaciones Interiores.* Avenida Duquesa de la Victoria, 21
 - *Recaudación y Gestión Tributaria.* Avenida Duquesa de la Victoria, 21
- Horario: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
Además, la Oficina de Información y Atención al Ciudadano prestará el servicio de lunes a viernes de 17:00 a 18:50 horas y, sábados de 10:00 a 13:00 horas.
Verano, del 01/07 al 15/09 ambos inclusive: De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas.

2) Asamblea de la Ciudad de Melilla

- *Secretaría General.* Secretaría General. Palacio de la Asamblea.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

3) Bienestar Social

- *C.S.S. Virgen del Carmen.* C/ Tte. Bragado, 2 - local 2.
- *C.S.S. Virgen de la Victoria.* C/ San Quintín nº2.
- *Secretaría Técnica.* C/ Carlos Ramírez de Arellano nº10.
- *Sección Técnica de Medidas Judiciales.* C/ Pablo Vallescá. Edf. Anfora.
- *Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras".* C/Plaza Ingeniero Alzugaray Goicoechea, 3 - local 1.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas.

4) Cultura

- *Archivo Central.* Plaza de la Parada. Hospital del Rey.
- *Biblioteca pública.* Plaza de España 4.
- *Secretaría Técnica.* Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.
- *Aulas Culturales para Mayores.* C/Agustín Herrera Yllera, Sótano, Baja, 1ª y 2ª planta.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

5) Economía, Empleo y Turismo

- *Secretaría Técnica.* C/ Justo Sancho Miñano 2.
- *Viceconsejería de Turismo.* C/ Fortuny 3. Palacio de Exposiciones y Congresos.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

6) Educación, Juventud y Deportes

- *Secretaría Técnica.* C/ Querol.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

7) Fomento

- *Secretaría Técnica.* C/ Duque de Ahumada. Edf. Mantelete.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

8) Medio Ambiente

- *Servicio de gestión de abonados de agua.* C/ Marqués de Montemar 9 local 2, Edificio Kentia.
- *Secretaría Técnica.* Plaza de España 1.
- *Granja Escuela "Gloria Fuertes".* Prolongación Calle Mustafa Arruf s/n.
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

9) Presidencia.

- *Secretaría Técnica.* Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.
- *D.G. Sociedad de la Información.* Plaza de España 1.
- *BOME.* Plaza de España 1. Palacio de la Asamblea.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

10) Seguridad Ciudadana

- *Secretaría Técnica.* C/ General Astilleros 25. Cuartel de la Policía Local.
- *Policía Local.* C/ General Astilleros 25. Cuartel de la Policía Local.

Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

Datos adicionales

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

010: Teléfono de Información y Atención al Ciudadano

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Administración Pública

Negociado de Registro, Control y Seguimiento del Sistema de Transparencia.
C/ Marqués de los Vélez, 25.
Teléfono: 952.97.61.31 – Fax: 952.97.61.32
Correo electrónico: dgap@melilla.es