

Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos

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 Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta el Teléfono 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.*

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, el impulso y desarrollo de la Atención e Información al Ciudadano, en todos sus ámbitos.

La gestión y control del servicio del Teléfono 010 de “Atención e Información al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos” corresponde a la Dirección General de Administración Pública, enmarcada en la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

Unidad Responsable

Dirección General de Administración Pública.

Definición- Misión.

El 010 es el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano. Se trata de un servicio de información y atención al ciudadano utilizando el teléfono.

En cuanto al "Servicio de ayuda en línea", el sistema le permite ponerse en contacto con nuestros operadores mediante una consola tipo conversación a través de texto, y desde dicha consola, nuestros operadores podrán interactuar con usted, ofreciéndole cualquier tipo de información o asistencia en la realización de actuaciones con la Ciudad Autónoma de Melilla.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo del Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento de 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).
- 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

- 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 los apartados II y III de la Carta de Derechos de los ciudadanos de La Ciudad Autónoma de Melilla.

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 y las Leyes.

- Además, los usuarios del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los ciudadanos tienen derecho a:
 - Recibir contestación a la llamada realizada en el horario establecido.
 - Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
 - Recibir la información o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.
 - Formular cualquier sugerencia y ser contestado en el plazo establecido.

4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de encuestas de satisfacción 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).

5. Accesibilidad y disponibilidad al Teléfono 010

Sistema de Información y Atención al ciudadano.

Para hacer uso de este servicio simplemente hay que efectuar una llamada de teléfono al 010, si se encuentra en la Ciudad de Melilla, y al número (+34) 952976261 si llama desde cualquier otro lugar.

Disponibilidad del servicio:

Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

Servicio de Ayuda en línea.

Es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de internet, incorporando el acceso de dicho servicio en el Portal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Disponibilidad del servicio:

Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

6. Servicios Prestados

1. Suministrar Información vía telefónica y telemática.

- Facilitar información a los ciudadanos de la Ciudad de Melilla en diversos ámbitos de carácter general: servicios públicos, organización pública y administrativa, Callejero, situación de dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, normativa reguladora, teléfonos y direcciones de interés, agenda de actos, noticias de interés relacionados con temas lúdicos y administrativos, Información General y sobre procedimientos administrativos de la Ciudad Autónoma o sus organismos autónomos y, otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Información sobre procedimientos que tramiten los administrados con las distintas Consejerías.

2. Asesorar y orientar al ciudadano.

Asesorar y orientar al ciudadano en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

4. Realizar Gestiones y Trámites.

- Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro.
- Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación.
- Solicitud y envío de deudas tributarias.
- Solicitud y envío de volante de empadronamiento.
- Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de seguimiento de expedientes.
- Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc).
- Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc).
- Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consulta sobre el estado y tramitación de avisos e incidencias.

- Sugereencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Solicitud de Ayuda administrativa domiciliaria.
- Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.

7. Modalidad de prestación del Servicio

- Los ciudadanos pueden utilizar el servicio de Atención e Información al Ciudadano a través del Teléfono 010.
- El Servicio de Asistencia Telemática podrá realizarse a través de Internet, del Portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es).

8. Plazos

Una vez que llame, uno de nuestros operadores resolverá cualquier incidencia que le pueda plantear a la mayor brevedad de tiempo posible.

El Servicio de Ayuda en Línea es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de Internet.

9. 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. Nos comprometemos a atender las llamadas en un tiempo medio de espera igual o inferior a 30 segundos.
2. Nos comprometemos a responder a las llamadas recibidas en el primer intento en el 90% de los casos.
3. Que el porcentaje de satisfacción de usuarios del servicio en relación con cortesía y amabilidad en el trato será igual o superior al 90 %.

4. Nos comprometemos a ofrecer siempre servicios de información sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM en el acto. En caso contrario, se solicitará el teléfono o e-mail para proceder a suministrar la información en un plazo de 48 horas.
5. El personal del servicio será cualificado y contará con una formación mínima anual de 20 horas.
6. Nos comprometemos a realizar al mínimo 2 campañas de difusión de cualquier aspecto de la CAM.

10. Indicadores

1. Tiempo medio de espera de atención telefónica.
2. Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento.
3. Porcentaje de satisfacción del trato recibido.
4. Porcentaje de llamadas informando sobre cualquier aspecto o trámite de la CAM.
5. Nº de acciones formativas del personal de atención telefónica y telemática.
6. Nº de campañas informativas de distintos aspectos de la CAM.

11. Datos complementarios:

Horarios y lugares de atención al público.

Teléfono de Información y atención al ciudadano:

Invierno (16 de septiembre a 30 de junio).

Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Sábado de 10:00 a 14:00 horas.

Verano (1 de julio a 15 de septiembre).

Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábado de 10:00 a 14:00 horas.

Ayuda en línea:

Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los días **festivos** en la Ciudad Autónoma de Melilla no se prestará el servicio.

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

<http://www.melilla.es>

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Administración Pública

C/ Marqués de los Vélez, 25

Teléfono: 952.97.61.31 – Fax: 952.97.61.32

Correo electrónico: dgap@melilla.es