

Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla (OIAC)

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 de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC)**, la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad pretende:*

- *Hacer visibles ante el ciudadano los servicios que presta la Red OIAC 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 la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001:2015. Este servicio ha seguido trabajando en una línea de mejora continua en la atención a sus ciudadanos/as, agilizando los procedimientos establecidos y aumentando los trámites y servicios que presta.

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

La gestión y ejecución en esta materia 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.

La Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) de la Ciudad Autónoma de Melilla es un servicio público que desarrolla actividades de “Gestión del Registro, Gestión del Padrón, Asesoramiento General al Ciudadano, Gestión y Trámites Municipales”.

Es un canal directo de comunicación entre el ciudadano y la Administración, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de quienes necesiten relacionarse con la Ciudad Autónoma de Melilla y acceder a una atención rápida y eficiente de la misma para obtener información o realizar gestiones.

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 Extra 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 (BOME extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023).*

Normativa Específica

- *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.*
- *Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.*
- *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*
- *Reglamento de los Registros de Entrada y Salida de documentos de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario número 18 de 22 de diciembre de 2004).*
- *Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).*
- *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, en sus apartados:*
 - I. *” Derecho de acceso a los Centros y Oficinas”,*
 - II. *“Derecho a recibir una atención adecuada”,*
 - III. *“Derecho a recibir información”*
- *Los establecidos en los artículos 13,14 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 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. 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. 4939, de 17 de julio de 2012).

5. Disponibilidad y accesibilidad a las OIAC

- 1. OIAC Centro*

Dirección: Pablo Vallescá 1.

- 2. OIAC Victoria*

Dirección: Plaza de Las Victorias 1, local 2.

- 3. OIAC Real*

Dirección: C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.

- 4. OIAC Las Palmeras*

*Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.
Urbanización Las Palmeras*

- 5. OIAC Industrial*

Dirección: Marqués de los Vélez, 25.

6. Servicios Prestados

- *Información y asesoramiento al Ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el negociado al que corresponde el trámite o gestión.*
- *Registro General. Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.*
- *Volantes y Certificados de Padrón Municipal de habitantes.*
- *Tramites inmediatos en materia de gestión tributaria.*

7. Modalidad de prestación del Servicio

El Servicio de Registro podrá realizarse de forma presencial en cualquiera de las oficinas de la Red de OIAC.

El asesoramiento al ciudadano y la emisión de volantes y certificados de Padrón podrán realizarse de forma presencial, telemática o a través del Teléfono 010 de Atención e Información al Ciudadano.

Las consultas al Tablón de Edictos se realizarán a través del portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla,

Plazos

El ciudadano podrá solicitar a través de la página web de la Ciudad cita previa para ser atendido en cualquiera de las oficinas que conforman la Red OIAC, en la oficina que elija.

Este sistema de cita previa online permite a los ciudadanos ver las oficinas, horas y días disponibles, de modo que pueden organizarse inmediatamente, pudiendo pedir una cita en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y durante todo el año.

Una vez atendido, el ciudadano podrá solicitar en el acto asesoramiento sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el área al que corresponde el trámite o gestión.

Asimismo, los volantes y certificados de Padrón de habitantes solicitados serán emitidos de forma inmediata al ciudadano.

El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones se realizarán el mismo día de su recepción, siendo recibidos de manera automática a través del registro electrónico por las unidades destinatarias.

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. Que el ciudadano podrá solicitar cita en la oficina, el día y la hora que desee Online las 24 horas, los 7 días de la semana.
2. Que se puede solicitar cita a través del teléfono 010, en el horario de atención de este servicio.
3. Que los ciudadanos mayores de 65 años serán atendidos sin necesidad de solicitar cita previa.
4. Que el valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción/ efectividad del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.
5. Que el valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción/ cortesía será igual o superior a 4 sobre 5.
6. El nivel medio de calidad total del servicio será igual o superior a 4 sobre 5.
7. Programa continuo de formación y reciclaje de los profesionales, comprometiéndonos a un mínimo de 1 acción formativa de los trabajadores que prestan el servicio.
8. Prestación de un servicio integral al ciudadano, dotado de la infraestructura necesaria para el acceso a personas con discapacidad en todas las OIAC.
9. Existencia al menos de una persona con conocimientos en lenguaje de signos para la Red de OIAC.
10. Potenciar las tramitaciones en las Oficinas periféricas (de barrio), de manera que supongan un porcentaje igual o superior al 55% del total de la Red de OIAC.

8. Indicadores

1. Disponibilidad de herramienta informática para solicitud de cita previa: [Acceder a Cita Previa](#)
2. Disponibilidad de teléfono 010 para solicitar cita previa
3. Orden de Servicio 1/2023 de la Dirección General de Administración Pública (mayores de 65 años)

4. *Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas (efectividad del servicio).*
5. *Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato.*
6. *Nivel medio de calidad total del servicio prestado.*
7. *Número de Acciones formativas de los trabajadores.*
8. *Dotación de oficinas con infraestructura necesaria para acceso a personas con discapacidad.*
9. *Nº de personas con conocimiento en lenguaje de signos.*
10. *Porcentaje de tramitaciones realizadas en las oficinas periféricas.*

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

1. OIAC “**Centro**”

Dirección: Pablo Vallescá, 1. Teléfono: 952976161 - Fax: 952976162

Horario:

- De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas.*
- Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas y de 17:00 a 18:30 horas.*
- **Sábados** de 10:00 a 13:00 horas: Expedición de certificados de 10:00 a 12:30 horas.*

Horario de verano: del 01/07 al 16/09 ambos inclusive:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas: Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas.*
- **Sábados** de 10:00 a 13:00 horas: Expedición de certificados de 10:00 a 12:30 horas.*

2. OIAC “**Victoria**”

Dirección: Plaza de Las Victorias 1, local 2. Teléfono: 952976181.

3. OIAC “**Real**”

Dirección: C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria. Teléfono: 952 97 61 83.

4. OIAC “**Las Palmeras**”

Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1. Urbanización Las Palmeras. Teléfono: 952976208.

5. OIAC “**Industrial**”

Dirección: Marqués de los Vélez, 25. Teléfono: 952976131.

Horario (excepto OIAC “**Centro**”):

- De lunes a viernes de 9:00 a 14: 14:00 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:30 horas.
- Del 01/07 al 15/09, de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas.

Horario de verano: del 01/07 al 16/09 ambos inclusive:

- De lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas. Expedición de certificados de 9:00 a 13:15 horas.

6. Oficina móvil

Horario: Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

Datos adicionales

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

Otros canales de atención ciudadana

- **TELÉFONO 010 DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Horario: De lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.
Sábados de 10:00 a 14:00 horas.
(Excepto festivos).
- **SERVICIO DE AYUDA EN LÍNEA**
Horario: De lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas.
Sábados de 10:00 a 14:00 horas.
(Excepto festivos).

Unidad Responsable del Servicio

Dirección General de Administración Pública
C/ Marqués de los Vélez, 25.
Teléfono: 952976131, Fax: 952976132
Correo electrónico: dgap@melilla.es