

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Melilla es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Asistencia en Materia de Registro:

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Resto de servicios:

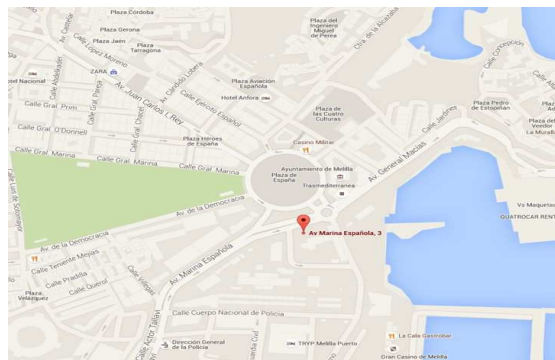
De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Melilla es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO: Acceso mediante transporte público, líneas 1,2 y 3.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE LA AGE EN MELILLA.

Avda. de la Marina española 3. CP 52001 Melilla
Centralita: 952991000 -- Fax: 952991116
Email: gabinete_telegrafico@correo.gob.es

OTRAS SEDES:

Oficina de Extranjería:
Paseo Alcalde Rafael Ginel, S/N, 52001 – Melilla.
Email: extranjeria.melilla@correo.gob.es

SERVICIO	TELÉFONO
Centralita	952991000
Oficina de Asistencia en Materia de Registros	952991182, 952991183 , 952991184
Gabinete Prensa	952991109
Protección Civil	952991135
Secretaría general	952991118
U. contra la violencia sobre la mujer	952991132
Área funcional de fomento	952991166
Área f. de sanidad y política social	952991169
Área f. de agricultura y pesca	952991175
Área f. de trabajo e inmigración	952991181
Oficina de extranjería	952991261

Sede Electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Página Web:
https://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/melilla.html



Delegación del Gobierno en la Ciudad de Melilla

Carta de Servicios

2019-2022

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

▲ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

▲ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Registro de Asociaciones sin ánimo de lucro.

▲ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial. Solicitud de permisos de compra y obras de viviendas.

▲ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

▲ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

▲ **UNIDAD VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género. Atención telefónica red 016 en Tamazigh en horario de lunes a viernes de 8 a 18 horas.

▲ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea). CENTRO DE VACUNACIÓN INTERNACIONAL, (cita previa internet a través página web administración.gob.es).

▲ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

▲ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

▲ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Las consultas telemáticas serán contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Las llamadas telefónicas serán atendidas antes de 1 minuto.
- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 15 días hábiles.
- Las consultas presenciales se atenderán antes de 10 minutos.
- Las Quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de 18 días hábiles.
- El servicio de cita previa para ser atendido, no superará los 3 días hábiles desde su solicitud. (excepto Oficina de Extranjería).
- Los procedimientos en materia de orden público y seguridad vial serán resueltos en el mismo día (vía fax o telemática).

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas telemáticas contestadas antes de 3 días hábiles.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de gestiones resueltas antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 18 días hábiles.
- Porcentaje de visitas concertadas con cita previa atendidas antes de 3 días hábiles. (excepto oficina de extranjería).
- Porcentaje de procedimientos en materia de orden público y seguridad vial resueltos en el mismo día en que se realiza la solicitud.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Melilla podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación del Gobierno en Melilla, así como de la de cualquier organismo público de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:
personal_oiac.melilla@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>