

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

1148. ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO, DE FECHA 23 DE DICIEMBRE DE 2024, RELATIVO A CARTA DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL.

El Consejo de Gobierno, en sesión resolutive Extraordinaria de urgencia celebrada el día 23 de diciembre de 2024, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

PUNTO VIGÉSIMOTERCERO.- PROPUESTA DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD PARA LA APROBACION DE LA CARTA DE SERVICIOS DE “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”.- El Consejo de Gobierno acuerda aprobar Propuesta de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Igualdad, que literalmente dice:

“PROPUESTA DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD PARA LA APROBACION DE LA CARTA DE SERVICIOS DE “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”

Primero.- Que con fecha 03 de junio de 2010 la Asamblea de la Ciudad de Melilla se aprobó el Reglamento regulador de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, publicándose en el BOME número 4.734 de 30 de junio de 2010.

Segundo.- Que el artículo 1 del meritado Reglamento señala que: *“El presente Reglamento tiene por objeto regular el sistema de Cartas de Servicios mediante el cual la Ciudad Autónoma de Melilla difundirá a los ciudadano los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, estableciéndose además el marco en el que va a desarrollar la evaluación y mejora de los mismos, acorde con el principio de servicio al ciudadano”*, de acuerdo con lo anterior, la Administración elabora Cartas de Servicios como documentos eficaces para fomentar la mejora continua de los servicios públicos y explicitar los niveles o estándares de calidad que la ciudadanía puede esperar de los servicios que reciben de las administraciones.

Tercero.- Que las Cartas de Servicios, de acuerdo con el artículo 3 del citado Reglamento, son *“documentos públicos a través de los cuales la Ciudad Autónoma de Melilla establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación a esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos”*.

Cuarto.- Así, en virtud de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734, de 30 de julio de 2010) en el que se establece que *“al final del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios elaborará un informe sobre el texto de la Carta. Dicho informe será preceptivo, pronunciándose en el mismo la Dirección General que tenga atribuida la calidad de los servicios sobre la conformidad de la Carta de Servicios con los criterios de calidad que se establezcan”*, con fecha 31/10/2024 se emite informe de la Dirección General de Administración Pública sobre la Carta de Servicios de *“Centro de Atención Integral 24H a las víctimas de violencia sexual”*, con el tenor literal siguiente:

“(…)

I) *Que con fecha 17 de octubre se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de “CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL 24H A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL”.*

II) *Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios / procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:*

SERVICIOS / PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
Misión	El Servicio de atención integral 24 horas a víctimas de violencia sexual en Melilla, ofrece un servicio público y gratuito de atención integral y especializada a las mujeres víctimas de violencia sexual a partir de los 16 años, así como a las personas de su entorno, al mismo tiempo pretende concienciar, sensibilizar e informar a toda la ciudadanía melillense en cuanto a las “violencias sexuales”.
Información y orientación	Tanto si ha sucedido en el pasado como recientemente) a partir de los 16 años y personas del entorno de la víctima, tanto de forma presencial, telemática y telefónica.
Atención “individualizada”	De forma universal y sin necesidad de haber interpuesto denuncia
Tipos de atención individualizada	Atención psicológica, jurídica, social, acompañamiento y transporte y posibles derivaciones (centro sanitario, casa de acogida, etc.)
Prevención y sensibilización	A toda ciudadanía, a través de charlas, reuniones con entidades implicadas en la lucha contra la violencia hacia la mujer, carteles, folletos, dípticos, guías, etc.
Modalidad de la prestación del servicio	- información y atención Presencial: En las dependencias del local destinado al Centro de atención integral 24 horas, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad. - Información Telefónica: Durante 24horas los 365 días del año. - Información Telemática: Página WEB, correo electrónico: Durante 24horas los 365 días del año.