

tación); artículo 7 (Seguimiento y control); artículo 8 (Efectos de las quejas); y artículo 9 (Informe Anual); Tres Disposiciones Adicionales; Una Disposición Derogatoria; y Una Disposición Final.

En su virtud, y al amparo de lo dispuesto en los artículos undécimo apartado 6, y decimoctavo apartado 2 del Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con el artículo 17.3 de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla, el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Administraciones Públicas, procede a la aprobación del

REGLAMENTO REGULADOR DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Artículo 1. Definición y objeto.

El Libro de Quejas y Sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2. Localización y custodia.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en la Dirección General de Administraciones Públicas, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Existirá, por lo menos, un Libro de Quejas y Sugerencias en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

3. Su custodia y conservación corresponde a la Secretaría Técnica de cada una de las correspondientes Consejerías, los cuales facilitarán y promoverán su utilización por los ciudadanos interesados, tanto en la Secretaría Técnica, como en todas las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la Consejería de la que es titular.

4. En cada una de las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la totalidad de las Consejerías de la

Ciudad Autónoma de Melilla y en los que exista Libro de Quejas y Sugerencias, los titulares de las Secretarías Técnicas podrán designar a un empleado público que sea el responsable de su custodia y conservación en dicha dependencia.

5. La existencia de Libro de Quejas y Sugerencias se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que lo posean.

Artículo 3. Composición.

1. Cada ejemplar del Libro constará de cincuenta (50) juegos de hojas numeradas correlativamente. Los libros estarán numerados previamente por la Dirección General de Administraciones Públicas.

2. Cada juego de hojas constará de original y tres copias. El original irá dirigido a la Secretaría Técnica afectada por la queja; una de las copias será para el interesado; otra copia se dirigirá a la Dirección General de Administraciones Públicas, y la tercera copia será para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia.

3. El modelo de hoja del Libro de queja y/o sugerencia figura como anexo I al presente texto normativo.

Artículo 4. Forma de presentación.

1. Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

a) Por escrito, a través de los juegos de hojas mencionados en el artículo anterior, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

b) A través del portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo