

- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.

- Los establecidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de la LRJPAC.

- Los recogidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

### 3. 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 encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Los ciudadanos también podrán expresar sus opiniones a través de reuniones de colectivos o asociaciones con la Consejería de Seguridad Ciudadana, escritos remitidos directamente a la Consejería de Seguridad Ciudadana, o a través del teléfono 112 y 092.

#### 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. 4062 de 20 de febrero de 2004).

#### 4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio.

El servicio de Policía Local está disponible 24 HORAS, de lunes a domingos, todos los días de año.