

dor del REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, ordenándose su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Con fecha 1 de julio de 2002, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla aprobó el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias (BOME número 3898 de 26 de julio) en el que se regulaba la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, pero, por un lado, la modificación de la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma, la incorporación de las nuevas tecnologías para la presentación de las mismas, y la necesidad de establecimiento de un mayor control y seguimiento sobre la tramitación de las quejas y sugerencias, motivan la modificación sustancial de dicho Decreto Regulador.

II

La modificación en la estructura de la organización de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la transformación de la Consejería de Recursos Humanos en Consejería de Administraciones Públicas, y la creación de la Dirección General de Administraciones Públicas; unida al establecimiento de nuevas atribuciones a dicha Consejería, de acuerdo con el punto 5 del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla de 18 de julio de 2003 sobre distribución de competencias (BOME número 4001 de 22 de julio), hacen que se deban modificar la totalidad de las referencias hechas a la Consejería de Recursos Humanos, así como al órgano encargado de la gestión y control del Libro de Quejas y Sugerencias, que pasa a ser la Dirección General de Administraciones Públicas.

III

La mejora de los instrumentos de atención e información al ciudadano están siendo el principio rector de la política de modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, y entre los proyectos que se están impulsando desde la Consejería de Administraciones Públicas se encuentra la introducción de nuevas herramientas telemáticas, motivo fundamental para la modificación integral del Decreto regulador del Libro de

Quejas y Sugerencias, y así, el uso generalizado del fax y el auge de internet como vehículo de comunicación Administración-ciudadano deben reflejarse en la regulación de la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas a través de estos medios.

IV

El control y seguimiento de las quejas presentadas por los ciudadanos también varía sustancialmente con respecto al texto anterior, concretando plazos, presentación de instancias, órganos de control, procedimiento para su contestación y mecanismos de seguimiento. Todo ello hace que se replantee en su totalidad el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, efectuándose una reforma integral de dicha norma reguladora.

V

Las Administraciones Públicas como organizaciones prestadoras de servicios, de acuerdo con los principios establecidos en nuestra Carta Magna y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, han ido experimentando una progresiva apertura, que supone redefinir sus objetivos, situando al ciudadano en el centro referencial del total de sus actuaciones. Actualmente, no únicamente se exige por los ciudadanos que se preste un servicio, sino que éste se ofrezca con calidad, ello obliga a la aprobación de un nuevo Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se estructure en un verdadero vehículo de sus relaciones con el administrado, canalizando sus demandas, y optimizando y racionalizando las actuaciones de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla para la consecución de una mayor eficiencia y calidad en su gestión, erigiendo al ciudadano en núcleo determinante de la acción pública.

VI

El presente texto normativo se estructura en un total de nueve (9) artículos, que versan sobre los siguientes contenidos: artículo 1 (Definición y objeto); artículo 2 (Localización y custodia); artículo 3 (Composición); artículo 4 (Forma de presentación); artículo 5 (Tramitación interna); artículo 6 (Contes-