

Asimismo existirá un Libro de Quejas y Sugerencias en todas y cada una de las Consejerías en las que se estructura el Gobierno de la Ciudad, a cargo de la Secretaría Técnica de cada Consejería, o funcionario expresamente autorizado por ésta.

**Artículo 3. Forma:**

La existencia de dicho libro se señalará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por 50 juegos de hojas encuadradas y numeradas. El modelo de hoja figura como anexo a este Reglamento.

**Artículo 4. Procedimiento de formulación de quejas o sugerencias**

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efecto de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.

Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.

Formuladas las quejas o sugerencias en el Libro correspondiente y en las dependencias citadas, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando la hoja y fotocopia con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio, se le remitirá la copia correspondiente.

**Artículo 5. Actuación de la dependencia afectada.**

Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada ésta en el plazo de veinte días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabará del ciudadano, informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento se iniciarán o solicitarán las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

**Artículo 6. Efectos administrativos:**

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

**Artículo 7. Informe anual.**

A efecto de realizar un seguimiento de las quejas y sugerencias emitidas, anualmente todas las Secretarías Técnicas y unidades administrativas en donde existan dichos libros de quejas y sugerencias deberán enviar informe al respecto a la Consejería de Recursos Humanos en donde conste además las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

**Artículo 8. Entrada en vigor.**

Este Decreto entrará en vigor dentro de un mes, a contar de su completa publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad.

En este plazo las Consejerías deberán dotarse de los medios materiales para la implantación del referido libro.

**Disposición adicional:**

Este servicio podrá ser desarrollado normativamente por la Consejería de Recursos Humanos adaptándose a las necesidades y objetivos que se fijen por dicha Consejería".

Queda promulgado el presente Decreto en virtud de lo establecido en el artículo 11.7 del Reglamento del Consejo del Gobierno y de la Administración de la Ciudad.

Melilla a 4 de Julio de 2002.

El Presidente. Juan José Imbroda Ortiz.

La Consejera de Recursos Humanos.

Inés Urdiales Moreno.

CONSEJERÍA DE BIENESTAR  
SOCIAL Y SANIDAD  
SECRETARÍA TÉCNICA

1765.- La Excm. Sra. Consejera de Bienestar Social y Sanidad, mediante Orden registrada al número 2445, de 15 de julio de 2002, ha tenido a bien disponer lo siguiente: