

4. 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 las encuestas que periódicamente se realicen.

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 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).

5. Disponibilidad y accesibilidad a las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

1. Oficina de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: Pablo Vallescá 1.

2. Oficina Próxima de barrio de la Victoria

Dirección: Plaza de Las Victorias 1, local 2.

3. Oficina Próxima de barrio del Real

Dirección: C/ Gurugú 2, local 10; Edificio La Araucaria.

4. Oficina Próxima Las Palmeras

Dirección: Plaza del Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea 3, local 1.

Urbanización Las Palmeras

5. Oficina móvil: Se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

6. Servicios Prestados

. Asesoramiento al Ciudadano sobre los procesos administrativos que debe llevar a cabo en relación a su demanda, así como los formularios oficiales que debe presentar y el negociado al que corresponde el trámite o gestión.

. Registro General. Es un servicio que ejerce funciones de recepción y emisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos propios de cada Consejería o, en su caso, el área correspondiente.

. Volantes y Certificados de Padrón.