

- Reglamento de Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.  
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, de 20 de julio de 2007 por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías.

- Reglamento de Elaboración de Cartas de Servicios (BOME núm. 4764, de 30 de julio de 2010).
- Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas, de 27 de noviembre de 2009.

#### Normativa Específica

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.  
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.  
- Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad (BOME núm. 4618 de 19 de junio de 2009).  
3. Derechos de los Ciudadanos.  
- Los establecidos en los apartados II y III de la Carta de Derechos de los ciudadanos de La Ciudad Autónoma de Melilla.

- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge:

a) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 35.g).  
b) La obligación de la Administración Pública de impulsar el empleo y la aplicación de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias (art. 45.1).

- A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.  
- Además, los usuarios del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los ciudadanos, tienen derecho a:

- . Recibir contestación a la llamada realizada en el horario establecido.
- . Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- . Recibir la información o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano y Asistencia Telemática a los Ciudadanos.
- . Formular cualquier sugerencia y ser contestado en el plazo establecido.

#### 4. Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana.

Los ciudadanos podrán expresar sus opiniones a través de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, así como por medio de encuestas de satisfacción 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,