

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. Accesibilidad y disponibilidad al Teléfono 010

Sistema de Información y Atención al ciudadano

Para hacer uso de este servicio simplemente hay que efectuar una llamada de teléfono al 010, si se encuentra en la Ciudad de Melilla, y al número (+34)952976261 si llama desde cualquier otro lugar.

Disponibilidad del servicio:

Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

Servicio de Ayuda en línea

Es un sistema de mensajería instantánea inmediata (en tiempo real) a través de internet, incorporando el acceso de dicho servicio en el Portal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Disponibilidad del servicio:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas.

Los festivos no se prestará el servicio.

6. Servicios Prestados

1. Suministrar Información vía telefónica y telemática

. Facilitar información a los ciudadanos de la Ciudad de Melilla en diversos ámbitos de carácter general: servicios públicos, organización pública y administrativa, Callejero, situación de dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, normativa reguladora, teléfonos y direcciones de interés, agenda de actos, noticias de interés relacionados con temas lúdicos y administrativos, Información General y sobre procedimientos administrativos de la Ciudad Autónoma o sus organismos autónomos y, otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Información sobre procedimientos que tramiten los administrados con las distintas Consejerías.

2. Asesorar y orientar al ciudadano

Asesorar y orientar al ciudadano en la realización de las tramitaciones administrativas y gestiones que pretenda realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Transferencia de llamadas a los departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

4. Realizar Gestiones y Trámites

. Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de cobro.

. Solicitud y envío de recibos y cartas de pago de recaudación.

. Solicitud y envío de deudas tributarias.

. Solicitud y envío de volante de empadronamiento.

. Solicitud y envío de información sobre el estado de un procedimiento administrativo que se encuentre incluido en la herramienta de seguimiento de expedientes.

. Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado, etc).

. Alta de avisos e incidencias sobre vías públicas (mobiliario urbano, alumbrado, etc).

. Solicitud y envío de documentación referida a expedientes administrativos que tramite con la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Consulta sobre el estado y tramitación de avisos e incidencias.

. Sugerencias sobre el funcionamiento y organización de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

. Solicitud de Ayuda administrativa domiciliaria.

. Otros que se puedan determinar por la Ciudad Autónoma de Melilla.