

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

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, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

5. Accesibilidad y disponibilidad al "Libro de Quejas y Sugerencias"

La Ciudad Autónoma de Melilla garantizará la existencia de al menos un Libro de quejas y sugerencias a disposición de los ciudadanos en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

Accesibilidad y Disponibilidad del servicio:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla: De 9:00 a 14:00.

2. Oficina de información y atención al ciudadano:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00.

b. Sábados de 10:00 a 13:00.

c. Del 1/7 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 y tardes cerrado.

3. Oficina móvil: se establecerá mediante instrucción de la Dirección General competente.

4. Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano:

a. De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

b. Del 1/07 al 15/09 de lunes a viernes de 9:00 a 13:30

5. Teléfono de información y atención al ciudadano 010:

a. De Lunes a viernes de 08:00 a 18:00

b. Sábados de 10:00 a 14:00

Los festivos no se prestará el servicio.

6. Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es)

6. Servicios Prestados

- Información al ciudadano sobre lugares y formas de presentación de las quejas y sugerencias.

- Facilitar el Libro de Quejas y Sugerencias en la Dirección General de Administraciones Públicas, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que pueda existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Información acerca de la recepción de la queja o sugerencia y su traslado al servicio correspondiente.

- Seguimiento sobre la contestación a la queja y/o sugerencia.

7. Modalidad de prestación del Servicio

Los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

. Por escrito, a través de los juegos de hojas establecidos por la Dirección General de Administraciones Públicas, y que existen en las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que están abiertas directamente al público y en las Secretarías Técnicas de cada Consejería, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.

También serán cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en los lugares establecidos en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

. Por fax. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado,