

así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente en el anexo I del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "fax-hoja adjunta". El fax al que podrán dirigirse las Quejas o Sugerencias es el de la Dirección General de Administraciones Públicas: 952976132.

. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, si bien para ello se debe tener el certificado digital que se puede obtener en la misma página, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "internet-hoja adjunta".

. A través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 sólo se pueden presentar sugerencias.

Podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

En ningún caso se atenderán las quejas presentadas anónimamente, sin perjuicio de su posible tramitación como iniciativas o sugerencias.

8. Plazos

Una vez formuladas las quejas y sugerencias, en el plazo máximo de cinco (5) días se remitirán las mismas a la Secretaría Técnica correspondiente.

Recibidas las quejas y sugerencias en la Secretaría Técnica, ésta, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, informará a éste directamente de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles.

9. Compromisos

Genéricos:

- Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

- Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

- Voluntad de servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

- Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

- Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

- Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos:

- 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, que se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma que lo posean.

- Recibidas las quejas y sugerencias, se informará al ciudadano, en un plazo no superior a 20 días de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

- Informar sobre la tramitación de las quejas y sugerencias recibidas a través de la web institucional de la Ciudad en un plazo máximo de 48 horas.

- Se tramitarán el 100% de las quejas/ sugerencias presentadas al año.