

## 6. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

También podrán expresarse a través del correo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad [consejeriabienestarsocial@melilla.es](mailto:consejeriabienestarsocial@melilla.es) y a través de comunicaciones por escrito a la Consejería de Bienestar Social.

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).

## 7. Disponibilidad y accesibilidad al Centro de Servicios Sociales

. Centro de Servicios Sociales "Virgen de la Victoria".

C/. San Quintín nº 2, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 71

. Centro de Servicios Sociales "Virgen del Carmen".

C/ Teniente Bragados s/n, C.P.52006.

Teléfono: 952 97 61 41

. Centro de Servicios Sociales "Las Palmeras".

Plaza Ingeniero Emilio Alzugaray Goicoechea nº3, local 1, C.P, 52003.

Teléfono: 952 97 62 08

. Centro del Servicio de Ayuda a Domicilio.

C/ Covadonga nº 21, C.P. 52005.

Teléfono: 952 97 62 73

**HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 horas.