

- Los establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento y las garantías legalmente previstas conforme a la Ley.

- Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. 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 pueden participar a través de las redes sociales:

www.twitter.com/melillaturismo

www.facebook.com/melillaturismo

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 presentar 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).

4. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Información Turística, así como las actividades que se realizan son las siguientes:

. Información Turística Presencial: Se ofrece información turística de la Ciudad; plano de la Ciudad, horarios de expositivos, museos de información del tren turístico y de la ruta de los templos. Asimismo, se informa al cliente de actividades que se están realizando durante su visita a la Ciudad de Melilla..

. Información Turística no Presencial: A través del correo electrónico de la oficina (info@melillaturismo.com) se puede solicitar información turística, que será remitida por correo postal o correo electrónico. Asimismo, se ofrece información telefónica.

. Reserva y venta del Tren Turístico: Conforme a la disponibilidad, se realiza la reserva y venta de billetes de tren turístico y, también se gestionan los bonos de agencia que incluye el servicio de tren turístico.