

## Derechos de los Ciudadanos

Los establecidos en la Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) y cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

## 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.

## 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**.

Si desea una respuesta personal a su queja o sugerencia deberá indicar nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

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).

## Accesibilidad y disponibilidad al Servicio de Atención al Contribuyente

### Oficina de Atención al Contribuyente.

Dirección: Avda. Duquesa de la Victoria n.º 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja)  
52004 Melilla.

Teléfono: 952 97 62 41 Fax: 952 69 91 79

*recaudación@melilla.es*

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.