Referencia:	**11629/2022**	
Procedimiento:	**Expediente Atención y Participación Ciudadana (DGAPC)**	
Interesado:		
Representante:		
Ngdo Registro, Control y Segui. Sist Transparencia		

INFORME SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL AÑO 2022

Conforme al Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad de 19 de diciembre de 2019, publicado en BOME extra. núm. 43 de igual fecha que establece en lo referente a la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana la competencia, entre otras, de relaciones con el administrado y la formulación y gestión de programas para la mejora y la implantación de la Calidad**.** Asimismo, le corresponde conforme al apartado Segundo C. t) las restantes atribuciones señaladas en el Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009).

El Libro de Quejas y Sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

El artículo 9 del Reglamento regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004) establece en su apartado tercero que "*La Dirección General de Administraciones Públicas, con los datos de la totalidad de los informes remitidos por las Secretarías Técnica, elaborará una* ***Memoria General*** *de las quejas y sugerencias presentadas en la Ciudad Autónoma de Melilla, que será elevado al Consejero/a de Administraciones Públicas antes del 15 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia la citada memoria*", en virtud del mismo se procede por la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, competente en la materia en virtud de Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 19 de diciembre de 2019, relativo a la aprobación del Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías (BOME Extraordinario número 43, de 19 de diciembre de 2019) a elevar el siguiente:

INFORME

1. INTRODUCCIÓN

Con fecha 13 de febrero de 2004 el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla procedió a la aprobación del Reglamento regulador del Libro de Quejas y Sugerencias.

Dicha medida pretendió impulsar el uso del Libro de Quejas y Sugerencias por los ciudadanos melillenses, introduciendo nuevas herramientas de comunicación como es el Buzón (Correo Electrónico), y su adaptación a la nueva realidad orgánica y procedimental otorgada a la por entonces Consejería de Administraciones Públicas.

Transcurrido este tiempo se puede afirmar que el Libro de Quejas y Sugerencias se ha consolidado en el seno de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, pero desde el año 2004 a la actualidad, las Administraciones Públicas españolas se han visto sometidas a profundos cambios, encontrándonos aún en la transición hacia los procedimientos administrativos electrónicos.

Con esa finalidad y teniendo en cuenta la entrada en vigor el 2 de octubre de 2016 de las Leyes 39 y 40/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente, ya en el año 2015 se iniciaron los contactos entre la, por entonces Dirección General de Administraciones Públicas, y la Sociedad de la Información para el diseño de una herramienta informática que permitiera la tramitación electrónica de los expedientes de quejas/sugerencias desde su presentación por parte del interesado, al objeto de dar cumplimiento al mandato legal.

Como resultado de estos trabajos, el 1 de diciembre de 2015 se comenzó a utilizar el nuevo procedimiento electrónico, en adelante ePac de quejas y sugerencias, que si bien comenzó con no pocas dificultades (como se verá en otro apartado de este informe), se ha convertido en una herramienta muy útil para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y por otro, los procesos internos a que dan lugar la prestación del servicio.

2. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Conforme a lo establecido en el meritado Reglamento de Quejas y Sugerencias, los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

- **POR ESCRITO**, a través de los juegos de hojas establecidos por la actual Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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. Las quejas o sugerencias, también podrán presentarse por fax, se dirigirán a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, debiendo figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente como anexo I del presente texto normativo, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: http://www.melilla.es), las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. 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 Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud: 952 97 61 32.
- A través de la **SEDE ELECTRÓNICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** (https://sede.melilla.es), que sustituye a la anterior “Carpeta del Ciudadano”. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Atención,

Participación Ciudadana y Juventud, a través del Registro Electrónico, debiendo disponer el interesado del correspondiente certificado digital para poder acceder al mencionado trámite. Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán dadas de alta en la aplicación informática creada al efecto (ePac), realizándose las actuaciones de forma electrónica.

3. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Una vez formuladas las quejas o sugerencias (de forma presencial o por fax), se dará traslado, en un plazo máximo de cinco (5) días, del original a la Secretaría Técnica y departamento correspondiente.

La Dirección General de Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud procederá a dar de alta el expediente en el ePac de Quejas y Sugerencias, procediendo a realizar las actuaciones y encargos correspondientes, conforme a lo expuesto en el apartado anterior.

Recibidas las quejas y sugerencias en la Dirección General competente por razón de la materia, ésta, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, en su caso, informará a la Secretaría Técnica para que ésta comunique al interesado por mediación de la Dirección General de Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

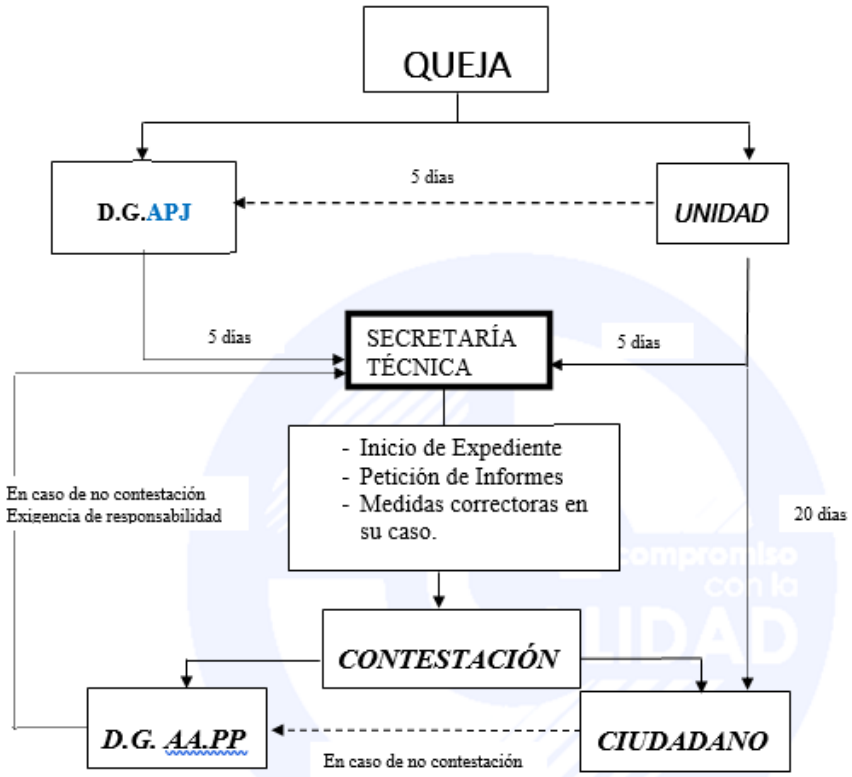
En el supuesto de que, transcurrido el plazo de 20 días hábiles, el ciudadano no haya recibido comunicación alguna, éste podrá dirigirse directamente a la Dirección General de Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

El modelo normalizado para la presentación presencial de quejas y sugerencias en la Ciudad Autónoma de Melilla se puede encontrar en las dependencias de la Ciudad, en la página web oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es) y la presentación telemática se realizará a través del correspondiente formulario de la sede electrónica (https://sede.melilla.es).

Son cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las quejas y/o sugerencias que se reciben sin sujeción a impreso alguno, son reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se refleja 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 del juego de cuatro que conforman cada uno de los 50 juegos de los que se componen cada Libro. En el espacio reservado para la firma se indica "hoja adjunta".

El esquema de la tramitación del procedimiento es la siguiente:



4. LIBROS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con el artículo 2 del Reglamento, los Libros de Quejas y Sugerencias, se ubican en la Dirección General de Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 puedan existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Desde esta Dirección General se ha distribuido un Libro de Quejas y Sugerencias conforme a la tabla que se relaciona a continuación y que consta de cincuenta (50) juegos de hojas numeradas correlativamente. Los juegos de hojas constan de original y cuatro copias. El original va dirigido a la Secretaría Técnica afectada por la queja; una de las copias es para el interesado; otra copia se dirige a la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, la tercera copia es para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia y la última copia que permanece en el Libro.

La existencia de Libro de Quejas y Sugerencias se señalizará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que lo posean.

Concretamente se pueden encontrar Libros de Quejas y Sugerencias en las siguientes dependencias:

NÚM.	SERVICIOS O DEPENDIENCIAS CON LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
1	SECRETARÍA TÉCNICA DE DISTRITOS, JUV. P. C., FAM Y MEN.
2	CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
3	OIAC MÓVIL
4	ESTADÍSTICA Y TERRITORIO
5	GESTIÓN DE POBLACIÓN
6	SERVICIO 010
7	OIAC PALMERAS
8	OIAC INDUSTRIAL
9	FUNDACIÓN DE ASISTENCIA AL DROGODEPENDIENTE
10	SECRETARÍA TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES Y S. PUBLICA
11	COMEDOR MIXTO " SAN FRANCISCO"
12	GRANJA ESCUELA "GLORIA FUERTES"
13	SECCIÓN DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES
14	SECCIÓN TÉCNICA SANIDAD Y CONSUMO
15	MATADERO MUNICIPAL
16	MERCADO CENTRAL
17	MERCADO DEL BUEN ACUERDO
18	MERCADO DEL REAL
19	MERCADO VICTORIA
20	SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL
21	MERCADO DE MAYORISTAS
22	SALUD PUBLICA
23	PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR
24	AYUDA A DOMICILIO
25	LUDOTECA CRTA. HIDUM
26	LUDOTECA LOS PINARES
27	LUDOTECA PATIO SEVILLA
28	SECRETARÍA TÉCNICA DE EDUCACION, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
29	ARCHIVO CENTRAL Y SERV. PUBLICACIONES
30	MUSEO DE LAS PEÑUELAS
31	EXPOSICIONES PERMANENTES DE MELILLA LA VIEJA
32	AULAS CULTURALES PARA MAYORES
33	AREA DE FESTEJOS
34	TEATRO KURSAAL
35	SECRETARÍA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y DEPORTE
36	INSTITUTO MUNICIPAL DE JUVENTUD Y DEPORTE
37	COMPLEJO POLIDEPORTIVO ALVAREZ CLARO
38	ESTADIO ALVAREZ CLARO
39	CAMPO DE FUTBOL "FERNANDO PERNIA"

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

40	CAMPO DE FUTBOL “LA ESPIGUERA”
41	CAMPO DE FUTBOL "CABRERIZAS"
42	PABELLON DE DEPORTES LAZARO FERNANDEZ
43	PISTAS DE PADEL
44	CIUDAD DEL FUTBOL
45	OFICINA DE LA SEMANA NAUTICA
46	SECRETARIA TÉCNICA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
47	PATRONATO DE TURISMO
48	OFICINA INFORMACION TURISTICA
49	PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
50	RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
51	IPSI OPERACIONES INTERIORES
52	IPSI IMPORTACIÓN
53	TESORERIA
54	CENTRO DE ASESORAMIENTO DE LA MUJER
55	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA
56	SECRETARÍA TÉCNICA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
57	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
58	ESCUELA I. "VIRGEN DE LA VICTORIA"
59	ESCUELA I. SAN FRANCISCO
60	ESCUELA I. INFANTA LEONOR
61	DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE
62	SECRETARÍA TÉCNICA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
63	SERVICIO DE AGUAS
64	TRANSPORTES TERRESTRES
65	PLAYA DE LA HIPICA
66	PLAYA DEL HIPODROMO
67	PLAYA DE SAN LORENZO
68	CEMENTERIO
69	SECRETARÍA TÉCNICA DE PRESIDENCIA Y A.P.
70	SECRETARÍA TECNICA DE SEGURIDAD CIUDADANA
71	SERVICIO 112
72	AEDL
73	CORIT
74	CENTRO TECNOLOGICO
75	FERIA DE LA CIUDAD
76	S. T. BIENESTAR SOCIAL
77	OIAC CENTRO
78	CAMPO DE GOLF
79	COMPLEJO DE OCIO “EL FUERTE”
80	OIAC VICTORIA

compromiso con la CIUDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

81	POLICIA LOCAL
82	PABELLON DE DEPORTES JAVIER IMBRODA
83	BIBLIOTECA PÚBLICA
84	CENTRO AT. INTEGRAL A LA FAMILIA
85	PISCINA MUNICIPAL
86	DIRECCIÓN GENERAL DE AT. Y P. CIUDADANA
87	OIAC REAL
88	C.S.S. "VIRGEN DEL CARMEN"
90	C.S.S. "VIRGEN DE LA VICTORIA"

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS POR LUGAR DE PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio 2022 se han presentado un total de 151 quejas y/o sugerencias en los distintos Libros distribuidos por los Servicios, como se ha indicado anteriormente, las quejas pueden presentarse de forma presencial o a través de la sede electrónica; las sugerencias también pueden presentarse por teléfono en el Servicio del 010. La distribución de presentación de quejas y sugerencias ha sido la siguiente:

lugar de presentación	Quejas	Sugerencias	Total Q/S	%
SERVICIO AYUDA DOMICILIO	3	0	3	1,99%
BIBLIOTECA	8	8	16	10,60%
PRESIDENCIA Y AAPP	1	0	1	0,66%
BIENESTAR SOCIAL	0	0	0	0,00%
CAMPO DE GOLF	4	2	6	3,97%
D.G. DEPORTES	1	0	1	0,66%
INFRAESTRUCTURA	13	0	13	8,61%
MERCADO REAL	1	0	1	0,66%
OIAC CENTRO	11	1	12	7,95%
OIAC INDUSTRIAL	3	1	4	2,65%
OIAC REAL	6	1	7	4,64%
OIAC LAS PALMERAS	2	0	2	1,32%
POLICIA LOCAL	14	0	14	9,27%
RECAUDACION Y G. TRIBUTARIA	5	1	6	3,97%
D. G. SANIDAD/CONSUM	1	0	1	0,66%
D. G. EDUC. IGUALD.	1	0	1	0,66%
D. G. SERV. SOCIAL	1	0	1	0,66%
OFICINA TURISMO	1	0	1	0,66%
PISTAS DE PADEL	1	0	1	0,66%
SEDE ELECTRONICA	53	7	60	39,74%
TOTAL	**130**	**21**	**151**	

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

6. DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE EL AÑO 2022

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%	SUGER.	%
HACIENDA, EMPLEO Y COMERCIO	12	9,23%	1	4,76%
EDUCACION, CUTURA, FEST. E IGUAL.	12	9,23%	9	42,86%
DISTRITOS, JUV., PAR. CIUD. MEN. Y F.	6	4,62%	0	0,00%
INFRAESTRUCTURAS, URB. Y DXT.	32	24,62%	3	14,29%
POLITICAS SOC, SALUD PUB Y BIEN AN	12	9,23%	1	4,76%
MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD	28	21,54%	4	19,05%
PRESIDENCIA Y ADMON. PÚBLICA	28	21,54%	3	14,29%
EXTERNA		0,00%		0,00%
TOTAL	**130**		**21**	

7. MOTIVOS

Los motivos por los que se presentaron quejas y/o sugerencias son los siguientes:

MOTIVO	NÚMERO
Deficiencia en el servicio público	106
Equipamiento urbano/vía pública	10
Infraestructuras/edificio público	9
Limpieza	10
Sugerencia mejora del servicio	9
Tráfico	7
TOTAL	**151**

8. COMPARATIVA ANUAL

8.1. Evolución de quejas/sugerencias

AÑO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL	COMPARATIVA
2004	114	9	**123**	
2005	114	13	**127**	
2006	144	33	**177**	
2007	151	66	**217**	
2008	172	66	**238**	
2009	199	125	**324**	
2010	234	116	**350**	
2011	203	83	**286**	
2012	240	98	**338**	
2013	180	59	**239**	
2014	220	39	**259**	
2015	257	57	**325**	
2016	321	35	**356**	

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

2017	208	21	**229**	
2018	208	36	**244**	
2019	350	50	**400**	
2020	160	17	**177**	
2021	271	22	**293**	
2022	130	21	**151**	

9. CONCLUSIONES.

De los datos que nos ofrece el presente estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Que el número total de **quejas/sugerencias** presentadas (151) ha **descendido** en un **48,46%** con respecto al año 2021.
- Que las **quejas** en el año 2022 ascienden a **130,** ha **disminuido** en un **52,03%** con respecto al año 2021.
- Que las sugerencias en el año 2022 ascienden a **21,** suponiendo una **reducción del 4,55%** con respecto al año 2021.
- Que podemos afirmar que el Libro de Quejas y Sugerencias es un servicio consolidado y aceptado por los ciudadanos, aunque seguimos detectando un alto índice de desconocimiento de su existencia en las encuestas transversales realizadas, por lo que se deberían enfocar las distintas campañas informativas, no sólo en publicitar su existencia, sino en difundir su utilidad como herramienta de participación ciudadana
- Que se ha realizado un sondeo de opinión a la población de Melilla sobre el conocimiento y uso del servicio de Quejas y Sugerencias. Se ha recogido un muestreo de **3.802 personas** de las cuales el **32,2%** de los encuestados manifiestan no conocer la existencia de dicho servicio frente a un **67,8%** que sí lo conocen.
- Han hecho uso de él un **0,4%** frente al **99,6%** que no lo han hecho. De las personas que han hecho uso de él han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción, siendo el grado de conformidad total de un **77,8%**, frente a un **21,2%** de insatisfacción (ver anexo: DATOS ENCUESTAS REALIZADAS EN 2022 A LOS CIUDADANOS SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)
- Que se han presentado un **39,09%** por internet.
- Que se ha procedido a la contestación de **60 Q/S,** un **39,74%** de las **quejas/sugerencias** presentadas, lo que indica el compromiso de los distintos servicios de la Ciudad Autónoma y de las Secretarías Técnicas en la resolución de las quejas planteadas por los ciudadanos.
- Que la razón por la que no se ha podido **solventar 91 quejas/sugerencias (60,26%)** ha sido, principalmente, la dificultad o imposibilidad de buscar una respuesta rápida al ciudadano, originando que no se haya podido solventar en los tiempos establecidos. No obstante, se seguirán adoptando las medidas oportunas por parte de la Dirección General de Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

Juventud para que dicha situación quede, en la medida de lo posible, de una forma más residual dentro de las cifras totales de quejas/sugerencias.

- Que la media de quejas/sugerencias presentadas por Consejería es de 25 Q/S/Consejería, siendo 22 de quejas y 2,5 de sugerencias.
- Que las respuestas a las quejas han sido directas, claras y concisas, si bien nos debemos marcar como objetivo conseguir disminuir el tiempo de respuesta a los ciudadanos.
- Que se han adoptado diversas medidas correctoras de todo tipo, tales como:
  - De corrección de funcionamiento.
  - De mejora en el funcionamiento.
  - De coordinación entre áreas.
  - De reparaciones o arreglos.
  - De mejoras de infraestructuras y mobiliario urbano.
  - De carácter aclaratorio e informativo.
- La Red de OIAC, incluyendo la sede electrónica, han acaparado, con 25 quejas y sugerencias, el 16,56 % del total de quejas y sugerencias presentadas durante el año 2022.
- Que el plazo medio de contestación ha sido de 20 días. La medición del indicador en cuanto a contestaciones de quejas/sugerencias por debajo de los 25 días estipulados ha sido un 26,49%
- Actualmente estamos en periodo de revisión y comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios del Libro de Quejas y Sugerencias, resultando lo siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	**LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD, ATENCIÓN CIUDADANA.**						
Nº	**SERV.**	**Factor**	**Indicador**	**Estándar/ Valor 2011**	**Compromiso**	**VALOR 2021**	**VALOR 2022**
1	LQS	Q/S	Nº de LQS/ Consejerías	86 libros/ 9 Consejerías	Existencia de 1 Libro en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes	1 libro por Consejería. 90 libros	1 libro por Consejería. 90 libros
2	LQS	Q/S	% de Q/S Tramitadas por año	99,30% Contestadas 0,70 sin resolver	Tramitación 100% Quejas/Sugerencias Presentadas	100% tramitadas 40.27% contestadas 59.81% sin resolver	100% tramitadas 39.74% contestadas 60.26% sin resolver

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

3	LQS	TIEMPO	Tiempo medio de Respuesta en la Tramitación de Q/S	18,04 días	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	9 días	20 días

10.1 Quejas y Sugerencias que afectan a Servicios certificados.

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS ISO 9001:2008			
SERVICIO	**QUEJAS**	**SUGERENCIAS**	**TOTAL**
Información y Atención al Ciudadano	7	-	7
Biblioteca	11	1	12
Centros de Servicios Sociales	6	-	6
Deportes	1	-	1
Salud Publica	1		1
Atención al Contribuyente	11	1	12
TOTAL	**37**	**2**	**39**

10.2 Quejas y Sugerencias que afectan a Servicios con Carta de Servicios.

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
SERVICIO	**QUEJAS**	**SUGERENCIAS**	**TOTAL**
Información y Atención al Ciudadano	7	-	7
Biblioteca	11	1	12
Centros de Servicios Sociales	7	-	7
Atención al Contribuyente	4	-	4
Salud Publica	3		3
Deportes	1		1
Medio Ambiente y Sostenibilidad	4	2	6
Policía Local	11	1	12
TOTAL	**48**	**4**	**52**

11. DATOS ENCUESTAS REALIZADAS EN 2022 A LOS CIUDADANOS SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tabla de Frecuencia de Libro de Quejas y Sugerencias 2022

¿CONOCE UD. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2576	66,3	67,8	67,8
	No	1226	31,6	32.2	100,0
	Total	3802	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	83	2,1		
Total		3885	100,0		

EN CASO AFIRMATIVO, ¿HA HECHO USO DE ÉL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	,3	,4	,4
	No	2617	67,4	99,6	100,0
	Total	2627	67,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1258	32,4		
Total		3885	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	14,8	14,8
	Mal	4	,1	7,4	22,2
	Regular	11	,3	20,4	42,6
	Bien	11	,3	20,4	63,0
	Muy bien	20	,5	37,0	100,0
	Total	54	1,4	100,0	
	Perdidos	**3831**	**98,6**		
Total		**3885**	**100,0**		

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

12. ANEXOS

REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

(BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004)

El Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla en sesión ordinaria celebrada el día 13 de febrero de 2004 procede a la aprobación de la propuesta del Excmo. Sr. Consejero de Administraciones Públicas relativa al Reglamento del libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Por lo que de acuerdo con lo establecido en los apartados 6 y 7 del artículo undécimo del Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla **VENGO A PROMULGAR**, con el visto bueno del Excmo. Sr. Consejero de Administraciones Públicas, el Decreto regulador del **REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, ordenándose su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.

REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Con fecha 1 de julio de 2002, el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla aprobó el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias (BOME número 3898 de 26 de julio) en el que se regulaba la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos a los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, pero, por un lado, la modificación de la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma, la incorporación de las nuevas tecnologías para la presentación de las mismas, y la necesidad de establecimiento de un mayor control y seguimiento sobre la tramitación de las quejas y sugerencias, motivan la modificación sustancial de dicho Decreto Regulador.

II

La modificación en la estructura de la organización de la Ciudad Autónoma de Melilla, con la transformación de la Consejería de Recursos Humanos en Consejería de Administraciones Públicas, y la creación de la Dirección General de Administraciones Públicas; unida al establecimiento de nuevas atribuciones a dicha Consejería, de acuerdo con el punto 5 del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla de 18 de julio de 2003 sobre distribución de competencias (BOME número 4001 de 22 de julio), hacen que se deban modificar la totalidad de las referencias hechas a la Consejería de Recursos Humanos, así como al órgano encargado de la gestión y control del Libro de Quejas y Sugerencias, que pasa a ser la Dirección General de Administraciones Públicas.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

III

La mejora de los instrumentos de atención e información al ciudadano están siendo el principio rector de la política de modernización de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, y entre los proyectos que se están impulsando desde la Consejería de Administraciones Públicas se encuentra la introducción de nuevas herramientas telemáticas, motivo fundamental para la modificación integral del Decreto regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, y así, el uso generalizado del fax y el auge de internet como vehículo de comunicación Administración-ciudadano deben reflejarse en la regulación de la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas a través de estos medios.

IV

El control y seguimiento de las quejas presentadas por los ciudadanos también varía sustancialmente con respecto al texto anterior, concretando plazos, presentación de instancias, órganos de control, procedimiento para su contestación y mecanismos de seguimiento. Todo ello hace que se replantee en su totalidad el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, efectuándose una reforma integral de dicha norma reguladora.

V

Las Administraciones Públicas como organizaciones prestadoras de servicios, de acuerdo con los principios establecidos en nuestra Carta Magna y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, han ido experimentando una progresiva apertura, que supone redefinir sus objetivos, situando al ciudadano en el centro referencial del total de sus actuaciones. Actualmente, no únicamente se exige por los ciudadanos que se preste un servicio, sino que éste se ofrezca con calidad, ello obliga a la aprobación de un nuevo Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se estructure en un verdadero vehículo de sus relaciones con el administrado, canalizando sus demandas, y optimizando y racionalizando las actuaciones de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla para la consecución de una mayor eficiencia y calidad en su gestión, erigiendo al ciudadano en núcleo determinante de la acción pública.

VI

El presente texto normativo se estructura en un total de nueve (9) artículos, que versan sobre los siguientes contenidos: artículo 1 (Definición y objeto); artículo 2 (Localización y custodia); artículo 3 (Composición); artículo 4 (Forma de presentación); artículo 5 (Tramitación interna); artículo 6 (Contestación); artículo 7 (Seguimiento y control); artículo 8 (Efectos de las quejas); y artículo 9 (Informe Anual); Tres Disposiciones Adicionales; Una Disposición Derogatoria; y Una Disposición Final.

En su virtud, y al amparo de lo dispuesto en los artículos undécimo apartado 6, y decimoctavo apartado 2 del Reglamento del Gobierno y la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con el artículo 17.3 de la Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía de Melilla, el Consejo de Gobierno a propuesta del Consejero de Administraciones Públicas, procede a la aprobación del

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

REGLAMENTO REGULADOR DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Artículo 1. Definición y objeto.

El Libro de Quejas y Sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2. Localización y custodia.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará 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 puedan existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Existirá, por lo menos, un Libro de Quejas y Sugerencias en todas las Consejerías y organismos autónomos dependientes de las mismas.

3. Su custodia y conservación corresponde a la Secretaría Técnica de cada una de las correspondientes Consejerías, los cuales facilitarán y promoverán su utilización por los ciudadanos interesados, tanto en la Secretaría Técnica, como en todas las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la Consejería de la que es titular.

4. En cada una de las oficinas o centros de información y atención al ciudadano que puedan existir dentro de la totalidad de las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla y en los que exista Libro de Quejas y Sugerencias, los titulares de las Secretarías Técnicas podrán designar a un empleado público que sea el responsable de su custodia y conservación en dicha dependencia.

5. La existencia de Libro de Quejas y Sugerencias se señalizará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que lo posean.

Artículo 3. Composición.

1. Cada ejemplar del Libro constará de cincuenta (50) juegos de hojas numeradas correlativamente. Los libros estarán numerados previamente por la Dirección General de Administraciones Públicas.

2. Cada juego de hojas constará de original y tres copias. El original irá dirigido a la Secretaría Técnica afectada por la queja; una de las copias será para el interesado; otra copia se dirigirá a la Dirección General de Administraciones Públicas, y la tercera copia será para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia.

3. El modelo de hoja del Libro de queja y/o sugerencia figura como anexo I al presente texto normativo.

Artículo 4. Forma de presentación.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

1. Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

a) Por escrito, a través de los juegos de hojas mencionados en el artículo anterior, 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 las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

b) 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, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado. Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. 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”.

c) 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, así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente como anexo I del presente texto normativo, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: http://www.melilla.es). Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. 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”.

2. Las quejas y/o sugerencias que se reciban sin sujeción a impreso alguno, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. 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 “hoja adjunta”.

3. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla en la formulación y constancia de una queja o sugerencia, en cuyo caso, el ciudadano, se limitará a firmar la misma como prueba de conformidad.

4. Formulada la queja o sugerencia por el ciudadano, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la administración, sellando las cuatro hojas del juego del libro de quejas y sugerencias, y entregando, en su caso, la copia del juego de hojas destinada al

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

ciudadano. En el caso de presentarse por fax o mediante el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla, o si no es presentada personalmente, y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio, se le remitirá copia sellada de la misma por correo, o, en el caso de haber dejado constancia de su correo electrónico, se le remitirá correo electrónico haciendo constar la recepción de la misma, el número de registro y la fecha de entrada; en este último caso, la administración adjuntará a la queja el comprobante del envío del correo electrónico.

5. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, podrán presentarse las iniciativas o sugerencias de forma anónima.

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

7. En el caso de quejas o sugerencias que afecten a organismos e instituciones ajenas a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, el centro en el que hayan sido presentadas dará traslado de las mismas, en plazo de cinco (5) días, a la Dirección General de Administraciones Públicas, que las remitirá a quien corresponda, comunicándolo al interesado.

Artículo 5. Tramitación interna.

1. Formuladas las quejas o sugerencias en las dependencias y en la forma prevista en el artículo anterior, se dará traslado, en un plazo máximo de cinco (5) días, del original a la Secretaría Técnica de la Consejería del departamento afectado, remitiendo, en su caso, la copia correspondiente a la Dirección General de Administraciones Públicas en el mismo plazo.

2. En el caso de que la queja o sugerencia se presente en la Dirección General de Administraciones Públicas, ésta dará traslado del original, en un plazo máximo de cinco (5) días a la Secretaría Técnica de la Consejería del departamento afectado, remitiendo, en su caso, la copia correspondiente al departamento al que vaya dirigido la queja o sugerencia en el mismo plazo.

Artículo 6. Contestación.

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la secretaria técnica, ésta, en un plazo no superior a veinte (20) días hábiles y 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, dando traslado, en el mismo plazo, del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano, a la Dirección General de Administraciones Públicas.

2. En el supuesto de que, transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior, el ciudadano no haya recibido comunicación alguna, éste podrá dirigirse directamente a la Dirección General de Administraciones Públicas, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

3. Asimismo, en el mismo supuesto del apartado anterior, la Dirección General de Administraciones Públicas podrá dirigirse de oficio a la Secretaría Técnica del departamento

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

objeto de la queja, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación, pudiendo instar a la conclusión del procedimiento.

Artículo 7. Seguimiento y control.

1. Las Secretarías Técnicas llevarán un control de las quejas y sugerencias que afecten al ámbito de sus respectivas Consejerías.

2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente, donde se deberán incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano u organismo afectado.

3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, las Secretarías Técnicas lo pondrán en conocimiento del Consejero correspondiente que iniciará las actuaciones pertinentes por los cauces reglamentariamente establecidos para la subsanación, corrección o mejora de los mismos; todo ello, sin perjuicio de la capacidad de la Consejería de Administraciones Públicas para iniciar expediente informativo, y recomendar, en su caso, la adopción de las medidas que se estimen pertinentes.

Artículo 8. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento no tendrán, en ningún caso, la consideración de recursos administrativos, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Dichas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Artículo 9. Informe Anual.

1. A efectos de realizar un seguimiento de las quejas y sugerencias emitidas, anualmente todas las Secretarías Técnicas deberán emitir un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas en la totalidad de las unidades de la Consejería de la que es titular. En dicho informe deberá constar el número total de quejas y sugerencias, respuestas efectuadas y medidas adoptadas en su caso.

2. El informe al que se refiere el apartado anterior se deberá remitir a la Dirección General de Administraciones Públicas antes del 1 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia el citado informe.

3. La Dirección General de Administraciones Públicas, con los datos de la totalidad de los informes remitidos por las Secretarías Técnica, elaborará una memoria general de las quejas y sugerencias presentadas en la Ciudad Autónoma de Melilla, que será elevado al Consejero/a de Administraciones Públicas antes del 15 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia la citada memoria.

Disposición adicional primera.

Las quejas y sugerencias presentadas por medios telemáticos tendrán la misma consideración que las presentadas por los cauces ordinarios. Su tramitación se realizará

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

siempre a través de la Dirección General de Administraciones Públicas, y serán siempre contestadas por correo ordinario y/o correo electrónico.

Disposición adicional segunda.

1. La Consejería de Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Administraciones Públicas, facilitarán los libros de quejas y sugerencias a las Secretarías Técnicas y demás departamentos de las Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla que se determinen.

2. Asimismo, el mismo órgano referido en el apartado anterior, facilitará los libros que, para su reposición, se vayan solicitando por los distintos departamentos, en un plazo de quince (15) días desde que se reciba la solicitud.

3. Con el envío del primer libro se remitirá el correspondiente panel anunciador que deberá exponerse de forma obligatoria en un lugar visible de las dependencias que dispongan de Libro de quejas y sugerencias.

Disposición Adicional Tercera.

Se autoriza al Consejero/a de Administraciones Públicas para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la aclaración y aplicación del presente texto normativo.

Disposición Derogatoria.

Queda derogado, desde la entrada en vigor del presente texto normativo, el Decreto Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 1 de julio de 2002 (BOME número 3898 de 26 de julio).

Disposición Final.

1. El Libro de quejas y sugerencias deberá estar a disposición de los ciudadanos en el plazo de un mes a contar desde la entrada en vigor del presente Reglamento.

2. Este Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad de Melilla.

12.2 INSTRUCCIÓN PARA LA CLARIFICACIÓN DEL OBJETO DEL INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN QUE REGULA EL REGLAMENTO REGULADOR DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD A UTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a lo dispuesto en la Disposición Adicional Tercera del Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4062 de 20 de febrero de2004), que establece la autorización a el/la Titular de la Consejería de Administraciones Públicas, actualmente Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la aclaración y aplicación de dicho texto normativo, mediante la presente, se procedió a dictar la siguiente **INSTRUCCIÓN**:

No se tramitarán como quejas o sugerencias a los efectos previstos en el Reglamento Regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, las pretensiones, cualquiera que sea el medio por el que se presenten cuando:

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Marqués de los Vélez, 25, Planta Primera
952976131
952976132
MELILLA

dgap@melilla.es

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud

1. Omitan datos esenciales.
2. Supongan abuso de derecho.
3. Sean objeto de reclamación con derecho a indemnización (reclamaciones patrimoniales) o tenga una regulación específica.
4. Carezcan de fundamento.
5. Supongan una inexistencia de pretensión.
6. Puedan causar perjuicio a un derecho legítimo de tercera persona.
7. No sean competencia de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, actuándose conforme a lo establecido en el apartado 7 del artículo 4 del Reglamento Regulador de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
8. Pretendan la función de control político de la actividad de la Ciudad.
9. Deriven de problemas entre particulares.
10. Se trate de cuestiones pendientes de resolución judicial o administrativa hasta su resolución, expresa o presunta
11. Sean manifiestamente repetitivas, se advierta mala fe o uso abusivo del procedimiento para perturbar o paralizar a la Administración, no justificado con la finalidad del sistema que regula el Reglamento de referencia".

Documento firmado electrónicamente por
ABDELAZIZ HAMMAD MOHAMED

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614147736410015704 en *https://sede.melilla.es/validacion*