Referencia:	**6125/2019**
Procedimiento:	**Expedientes Administrativo de Administraciones Públicas (DGAP)**
Interesado:	
Representante:	
Ngdo Registro, Control y Segui. Sist Transparencia (JORTEG02)	

INFORME SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL AÑO 2018

Conforme al Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad de 30 de septiembre de 2016, publicado en BOME extra. núm. 17 de igual fecha que modifica el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2015 (BOME extraordinario núm. 30 de 5 de agosto de 2015, rectificación de error en BOME núm. 5258 de 7 de agosto de 2015), que establece en lo referente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas 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**,** competencias que han sido delegadas en la Ilma. Sra. Viceconsejera de Administraciones Públicas por Orden del Excmo. Sr. Consejero de Economía, Empleo y Administraciones Públicas núm. 4, de 7 de octubre de 2016 (BOME extraordinario núm. 19, de 7 de octubre). 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 Administraciones Públicas a elevar el siguiente

C/Marqués de los Vélez, 25
Tfno.: 952 97 61 31
Fax.: 952 97 61 32/33
52006 MELILLA

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 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 en estos momentos 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 las Direcciones Generales de Administraciones Públicas y de 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

Los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

- POR ESCRITO, a través de los juegos de hojas establecidos por la Dirección General de Administraciones Públicas, 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.

- 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 Administraciones Públicas, 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.

- **POR FAX**. Las quejas o sugerencias se dirigirán también 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". El fax al que podrán dirigirse las Quejas o Sugerencias es el de la Dirección General de Administraciones Públicas: 952 97 61 32.

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 Dirección General de Administraciones Públicas, y en su caso a la Secretaría Técnica y departamento correspondiente.

La Dirección General de Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas, 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 Administraciones Públicas, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

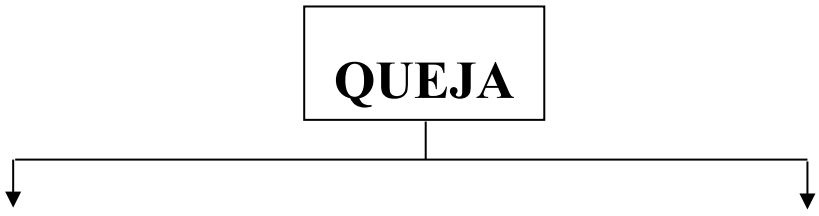
El modelo normalizado para la presentación presencial de quejas y sugerencias en la Ciudad Autónoma de Melilla se puede encontrar en las dependencias de la Ciudad, en la página web oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es) y la presentación telemática se realizará a través del correspondiente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

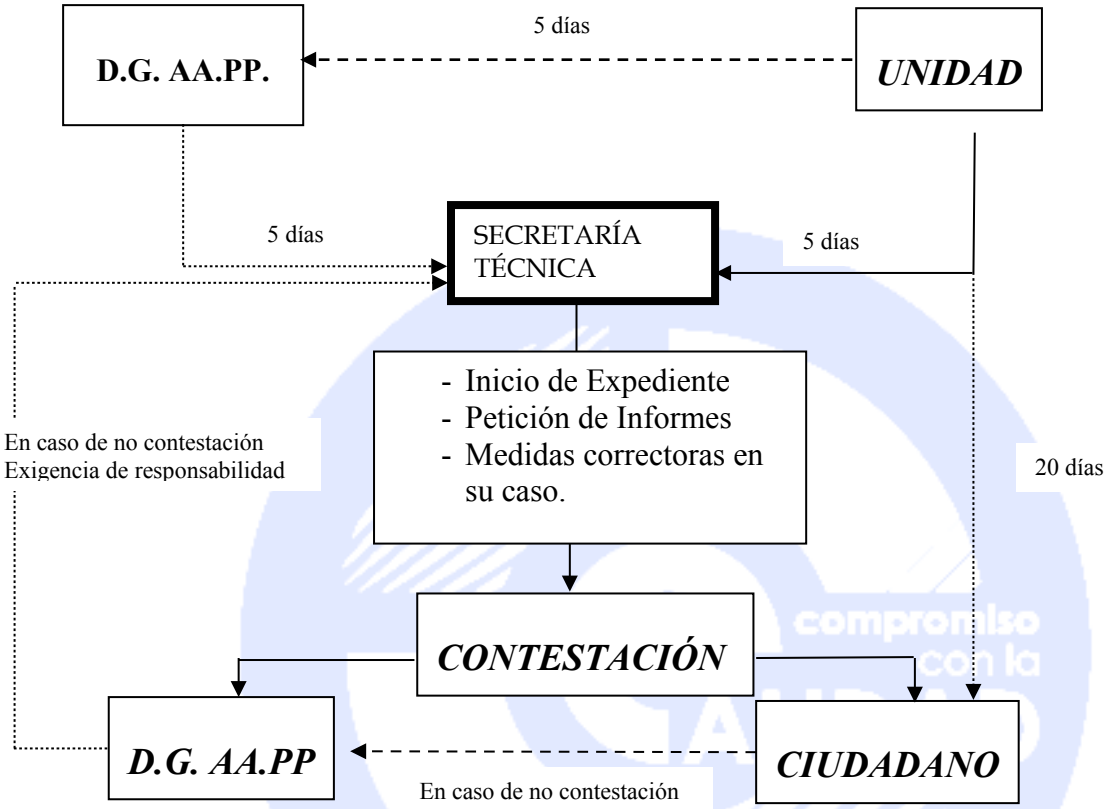
Son cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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:

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA





3. 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 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.

Desde la Dirección General de Administraciones Públicas 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 Administraciones Públicas, la tercera copia es para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia y otra 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 (87) en las siguientes dependencias:

Consejería	Departamento	Dirección
ECON. EMPLEO Y AA.PP	SECRETARIA TÉCNICA	C/ JUSTO SANCHO MIÑANO
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OIAC CENTRO	C/ PABLO VALLESCÁ, 1
ECON. EMPLEO Y AA.PP	DIRECCIÓN GENERAL DE AA. PP.	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
ECON. EMPLEO Y AA.PP	CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN	C/ CERVANTES, 7
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OIAC VICTORIA	PZA. DE LAS VICTORIAS
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OIAC REAL	C/ GURUGU
ECON. EMPLEO Y AA.PP	ESTADÍSTICA Y TERRITORIO	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
ECON. EMPLEO Y AA.PP	GESTIÓN DE POBLACIÓN	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
ECON. EMPLEO Y AA.PP	SERVICIO 010	C/ GURUGU
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OIAC PALMERAS	PZ. ING. EMILIO ALZUGARAY GOICOECHEA, 3
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OIAC INDUSTRIAL	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
ECON. EMPLEO Y AA.PP	VICECONSEJERIA DE TURISMO	FORTUNY (P.C.E)
ECON. EMPLEO Y AA.PP	OFICINA INFORMACION TURISTICA	PLAZA DE LAS CULTURAS
ECON. EMPLEO Y AA.PP	PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	PLAZA DE ESPAÑA
ECON. EMPLEO Y AA.PP	AEDL	C/ DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA	RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA	C/ DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA	IPSI OPERACIONES INTERIORES	AV. DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA	IPSI IMPORTACIÓN	AV. GENERAL MACIAS
HACIENDA	D. GRAL. DE TESORERIA	AV. DUQUESA DE LA VICTORIA
BIENESTAR SOCIAL	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ C. RAMÍREZ DE ARELLANO Nº 10
BIENESTAR SOCIAL	PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	CRTA. ALFONSO XIII
BIENESTAR SOCIAL	AYUDA A DOMICILIO	C/ SAN QUINTÍN
BIENESTAR SOCIAL	C.S.S. "VIRGEN DEL CARMEN"	C/ TTE. BRAGADO S/N
BIENESTAR SOCIAL	C.S.S. "VIRGEN DE LA VICTORIA"	C/ SAN QUINTÍN, Nº 2
BIENESTAR SOCIAL	COMEDOR MIXTO " SAN FRANCISCO"	TIRO NACIONAL S/N
BIENESTAR SOCIAL	GRANJA ESCUELA "GLORIA FUERTES"	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
BIENESTAR SOCIAL	SECCIÓN DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES	PABLO VALLESCA, Nº 8 2ª
BIENESTAR SOCIAL	AYUDA A DOMICILIO	C/ SAN QUINTÍN
CULTURA Y FESTEJOS	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
CULTURA Y FESTEJOS	ARCHIVO CENTRAL Y SERV. PUBLICACIONES	PLAZA DE LA PARADA S/N
CULTURA Y FESTEJOS	BIBLIOTECA PÚBLICA	PLAZA DE ESPAÑA
CULTURA Y FESTEJOS	MUSEO DE LAS PEÑUELAS	PLAZA DE LOS ALGIBES
CULTURA Y FESTEJOS	EXPOSICIONES PERMANENTES DE	FLORENTINA S/N

Consejería	Departamento	Dirección
	MELILLA LA VIEJA	
CULTURA Y FESTEJOS	AULAS CULTURALES PARA MAYORES	C/ AGUSTIN HERRERA ILLERA S/N
CULTURA Y FESTEJOS	AREA DE FESTEJOS	AUDITORIUM CARVAJAL
CULTURA Y FESTEJOS	FERIA DE LA CIUDAD	AUDITORIUM CARVAJAL
CULTURA Y FESTEJOS	TEATRO KURSAAL	C/ CANDIDO LOBERA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA CRTA. HIDUM	CRTA. HIDUM
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA LOS PINARES	URB. LOS PINARES
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA PATIO SEVILLA	PATIO SEVILLA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	COMPLEJO DE OCIO “EL FUERTE”	CRTA. ROSTROGORDO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	INSTITUTO MUNICIPAL DE JUVENTUD Y DEPORTE	C/ MUSICO GRANADOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	COMPLEJO POLIDEPORTIVO ALVAREZ CLARO	ALFONSO X
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESTADIO ALVAREZ CLARO	EXPLANADA CAMELLOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE FUTBOL "FERNANDO PERNIA"	C/ GENERAL PINTOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE FUTBOL "CABRERIZAS"	AMPLIACION CALLE MEXICO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PABELLON DE DEPORTES LAZARO FERNANDEZ	C/ INFANTA CRISTINA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PISTAS DE PADEL	PASEO DE LAS CONCHAS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PABELLON DE DEPORTES JAVIER IMBRODA	CERRO SAN LORENZO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PISCINA MUNICIPAL	AV. DE LA JUVENTUD
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CIUDAD DEL FUTBOL	ALTOS DEL REAL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	OFICINA DE LA SEMANA NAUTICA	PUERTO NORAY
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE GOLF	CRTA FARHANA S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CENTRO DE ASESORAMIENTO DE LA MUJER	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. "VIRGEN DE LA VICTORIA"	C/ SAN QUINTÍN S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. SAN FRANCISCO	TIRO NACIONAL S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. INFANTA LEONOR	AV. TRES MUJERES
FOMENTO	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ DUQUE DE AHUMADA S/N
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	DIRECCIÓN GENERAL	PALACIO DE LA ASAMBLEA

Consejería	Departamento	Dirección
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE AGUAS	C/ MARQUÉS DE MONTEMAR
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	TRANSPORTES TERRESTRES	CARGADERO DEL MINERAL
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	PLAYA DE LA HIPICA	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	PLAYA DEL HIPODROMO	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	PLAYA DE SAN LORENZO	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	CEMENTERIO	CEMENTERIO PURÍSIMA CONCEPCION
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MATADERO MUNICIPAL	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO CENTRAL	GARCIA CABRELLES Nº 16
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DEL BUEN ACUERDO	MUSICO GRANADOS; S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DEL REAL	GENERALA VILLABA, S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO VICTORIA	PASEO DE RONDA S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL	CRTA. ALFONSO XIII
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DE MAYORISTAS	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SALUD PUBLICA	CRTA. ALFONSO XIII
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	FUNDACIÓN DE ASISTENCIA AL DROGODEPENDIENTE	CRTA. ALFONSO XIII
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SECC. TÉC. SANIDAD Y CONSUMO	CRTA. ALFONSO XIII
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	CORIT	FUERTE SAN MIGUEL
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	CENTRO TECNOLÓGICO	FUERTE SAN MIGUEL
SEGURIDAD CIUDADANA	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ PABLO VALLESCÁ, 1
SEGURIDAD CIUDADANA	POLICÍA LOCAL	C/ GRAL. ASTILLEROS
SEGURIDAD CIUDADANA	SERVICIO 112	C/ FERNÁNDEZ CUEVAS

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

dgap@melilla.es

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS POR LUGAR DE PRESENTACIÓN

Se han presentado un total de 244 quejas y sugerencias en los distintos Libros distribuidos por los Servicios, como se ha indicado anteriormente, las quejas pueden presentarse de forma presencial, a través de la sede electrónica o por fax; las sugerencias también pueden presentarse por teléfono en el Servicio del 010. Durante el año 2018 la distribución de presentación de quejas y sugerencias ha sido la siguiente:

Lugar de presentación	*Quejas*	*Sugerencias*	*Total Q/S*
SERVICIO AYUDA DOMICILIO	1	0	1
BIBLIOTECA	25	4	29
C. P. ALVAREZ CLARO	2	0	2
CAMPO DE GOLF	8	2	10
C. P. EL FUERTE	1	1	2
CSS VIRGEN CARMEN	1	0	1
CSS VIRGEN VICTORIA	3	0	3
DGAP	1	0	1
DGAP-MAIL	1	0	1
PUNTO ENCUENTRO FAMILIAR	1	0	1
CEMENTERIO	6	0	6
LUDOTECA PINARES	1	0	1
SERVICIO 010	0	1	1
MERCADO CENTRAL	4	0	4
OF.INFORMACION TURISTICA	2	1	3
OIAC CENTRO	7	1	8
OIAC INDUSTRIAL	6	1	7
OIAC PALMERAS	2	0	2
OIAC REAL	14	4	18
OIAC VICTORIA	5	15	20
P. D. J. IMBRODA	6	0	6
TEATRO KURSAAL	1	0	1
PISCINA MUNICIPAL	39	1	40
POLICIA LOCAL	38	0	38
RECAUDACION Y G. TRIBUTARIA	3	0	3
S. TCA. BIENESTAR SOCIAL	3	1	3
S. TCA. FOMENTO	1	0	1
S. TCA. SEGURIDAD CIUDADANA	3	1	4
SEDE ELECTRONICA	13	3	16
VIC. TURISMO	7	0	7
TESORERÍA	1	0	1
GRANJA ESCUELA	2	0	2
D. G. ECONOMÍA	0	1	1
IPSI OP. INTERIORES	1	0	1
TOTAL	**208**	**36**	**244**

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

5. DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE EL AÑO 2018

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%
HACIENDA	6	2.88	2	5.56
BIENESTAR SOCIAL	15	7.21	0	0
CULTURA Y FESTEJOS	25	12.02	4	11.11
ECONOMÍA, EMPLEO Y AA.PP.	15	7.21	2	5.56
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	61	29.33	5	13.89
FOMENTO	8	3.85	3	8.33
COORDINACIÓN Y MEDIO AMBIENTE	25	12.02	12	33.33
SEGURIDAD CIUDADANA	46	22.12	8	22.22
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	6	2.88	0	0
EXTERNA	1	0.48	0	0
TOTAL	208	100.00	36	100.00

8. MOTIVOS

MOTIVO	NÚMERO
Deficiencia en el servicio público	187
Equipamiento urbano/vía pública	11
Infraestructuras/edificio público	10
Limpieza	2
Sugerencia mejora del servicio	22
Tráfico	12
TOTAL	244

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

9. COMPARATIVA ANUAL

9.1. 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**	
2017	208	21	**229**	
2018	208	36	**244**	

10. CONCLUSIONES.

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

- Que el número total de quejas/sugerencias (244) ha aumentado un 6,55% con respecto al año 2017.
- Que las quejas en el año 2018 ascienden a 208, como en el 2017.
- Que las sugerencias en el año 2018 ascienden a 36, suponiendo un aumento del 71% con respecto al año 2017.
- 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 5.265 personas de las cuales el 37,3% de los encuestados manifiestan no conocer la existencia de dicho servicio frente a un 62,7% que sí lo conocen.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

- 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.

- Han hecho uso de él un 1,2% frente al 98,8% 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 77,6%, frente a un 22,3 de insatisfacción (ver anexos)

- Que se han presentado un 6,56% por internet, porcentaje sensiblemente menor al año anterior (7,86%).

- Que se ha procedido a la contestación de un 95,08% 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 12 quejas/sugerencias 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 tomarán las medidas oportunas por parte de la Dirección General de Administraciones Públicas para que dicha situación quede, en la medida de lo posible, de una forma más residual dentro de las cifras totales de quejas/sugerencias. Hay que tener en cuenta que ha influido en gran medida, la necesaria adaptación de los responsables de la tramitación de las distintas Áreas a la reciente implantación del ePAC.

- Que la media de quejas/sugerencias presentadas por Consejería es 27,11 quejas/Consejería, siendo 23,11 quejas y 4 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:

    - De corrección de funcionamiento.
    - De mejora en el funcionamiento.
    - De coordinación entre áreas.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- 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 71 quejas y sugerencias, el 29,10% del total de quejas y sugerencias presentadas durante el año 2018, seguida por la Piscina Municipal con 40 quejas y sugerencias, el 16,39%.

- Que, debido a la dificultad de adaptación al nuevo sistema implantado de tramitación electrónica de los procedimientos, el plazo medio de contestación ha sido de 13,66 días, quedando un 83,61% por debajo de los 25 días, siendo su distribución entre las distintas áreas como se refleja en el siguiente cuadro:

TIEMPO TRAMITACIÓN Q/S POR ÁREAS				
ÁREA	DÍAS	RESUELTAS	NO RESUELTAS	TOTAL
AA.PP.	19	6	-	6
BIENESTAR SOCIAL	27,40	15	-	15
ECONOMÍA Y EMPLEO	13	1	-	1
TURISMO	6,50	10	-	10
HACIENDA	11,60	5	3	8
COORD. Y MEDIO AMBIENTE	8,24	37	-	37
CULTURA	8,07	29	-	29
FESTEJOS	-	-	-	-
FOMENTO	14,44	9	2	11
EDUCACIÓN	-	-	2	2
JUVENTUD	-	-	-	-
DEPORTES	11,89	64	-	64
PRESIDENCIA Y S. PÚBLICA	7,75	4	2	6
SEGURIDAD CIUDADANA	19,15	50	3	54
ORG. EXTERNO	1	1	-	1
		231	12	243

- 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:

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMIA, EMPLEO Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nº	SERV.	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2017	VALOR 2018
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. 86 Libros	1 Libro por Consejería. 87 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 89,96% contestadas 10,04% sin resolver	100% tramitadas 95,08% contestadas 4,92% sin resolver
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	26,17 dias	13,66 días

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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	**4**	**-**	**4**
Biblioteca	**24**	**4**	**28**
Centros de Servicios Sociales	**5**	**-**	**5**
Servicio de Ayuda a Domicilio	**1**	**-**	**1**
Ludotecas	**1**	**-**	1
Atención al Contribuyente	**5**	**-**	**5**
Complejo de Ocio "El Fuerte"	**-**	**1**	**1**
Granja Escuela "Gloria Fuertes"	**2**	**-**	**2**
Punto Encuentro Familiar	**1**	**-**	**1**
TOTAL	**43**	**5**	**48**

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	**4**	**-**	**4**
Biblioteca	**24**	**4**	**28**
Centros de Servicios Sociales	**5**	**-**	**5**
Servicio de Ayuda a Domicilio	**1**	**-**	**1**
Ludotecas	**1**	**-**	**1**
Atención al Contribuyente	**5**	**-**	**5**
Complejo de Ocio "El Fuerte"	**-**	**1**	**1**
Policía Local	**25**	**2**	**27**
Incidencias Vía Pública (M. A.)	**1**	**-**	**1**
Parques y Jardines	**-**	**1**	**1**
P. D. Javier Imbroda	**1**	**-**	**1**
Mercados	**4**	**-**	**4**
Granja Escuela "Gloria Fuertes"	**2**	**-**	**2**
Punto de Encuentro Familiar	**1**	**-**	**1**
Escuela de Música y Danza	**1**	**-**	**1**
TOTAL	**75**	**8**	**83**

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

12. DATOS ENCUESTAS REALIZADAS EN 2017 A LOS CIUDADANOS SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tabla de Frecuencia de Libro de Quejas y Sugerencias 2016

¿Conoces el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3.057	58,1	62,7	62,7
	No	1.822	34,6	37,3	100,0
	Total	4.879	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	386	7,3		
Total		5.265	100,0		

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	0,8	1,2	1,2
	No	3.321	63,1	98,8	100,0
	Total	3.362	63,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1.903	36,1		
Total		5.265	100,0		

Valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	0,2	12,6	12,6
	Mal	10	0,2	9,7	22,3
	Regular	20	0,4	19,4	41,7
	Bien	33	0,6	32,0	73,8
	Muy bien	27	0,5	26,2	100,0
	Total	103	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5.162	98,0		
Total		5.265	100,0		

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

13. ANEXOS

13.1 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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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.

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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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 **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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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.

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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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 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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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 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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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 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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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.

13.2 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 para dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la aclaración y aplicación de dicho texto normativo, mediante la presente, se procede 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:

1. Omitan datos esenciales.
2. Supongan abuso de derecho.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 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 Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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
PILAR CALDERAY RODRIGUEZ

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253710036252633 en *https://sede.melilla.es/validacion*