Referencia:	**11629/2022**
Procedimiento:	**Expediente Administrativo de Administración Pública (DGAPC)**
Interesado:	
Representante:	
Ngdo. Registro, Control y Seguim. Sist. Transparencia (LLOPEZ01)	

INFORME SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL AÑO 2023

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad de 28 de julio de 2023, publicado en BOME extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023, que establece en lo referente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad 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.

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 Administración Pública, competente en la materia en virtud al Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad de 28 de julio de 2023 (BOME extraordinario núm. 54 de 31 de julio de 2023) 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.

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

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 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

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

- **POR ESCRITO**, a través de los juegos de hojas de los Libros establecidos por la actual Dirección General de Administración Pública, 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 Administración Pública, 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 (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 Administración Pública: 952 97 61 32.

- **POR SEDE ELECTRÓNICA** (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 Administración Pública, 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 Administración Pública 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 Administración Pública, 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 Administración Pública, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

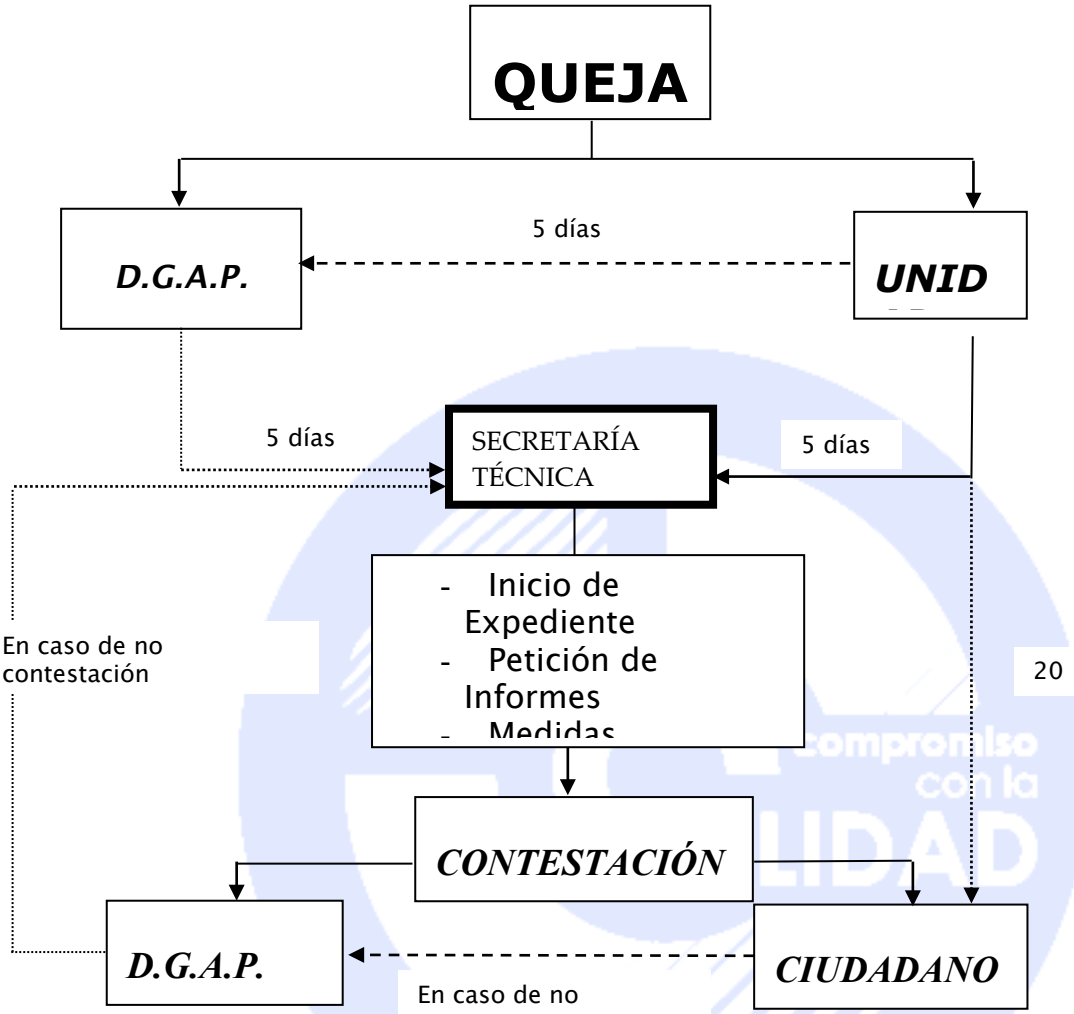
El modelo normalizado para la presentación presencial de quejas y sugerencias en la Ciudad Autónoma de Melilla se puede encontrar en las dependencias de la Ciudad, en la página web oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es) y la presentación telemática se realizará a través del correspondiente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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El esquema de la tramitación del procedimiento es la siguiente:



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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 Administración Pública, así como en las Secretarías Técnicas de la totalidad de Consejerías de la Ciudad Autónoma de Melilla, y en las Oficinas de información y atención al ciudadano y centros que puedan existir dentro de cada Consejería de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Desde la Dirección General de Administración Pública 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 (90) en las siguientes dependencias:

SECRETARÍA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN
OIAC MÓVIL
ESTADÍSTICA Y TERRITORIO
GESTIÓN DE POBLACIÓN
SERVICIO 010
OIAC PALMERAS
OIAC INDUSTRIAL
FUNDACIÓN DE ASISTENCIA AL DROGODEPENDIENTE
SECRETARÍA TÉCNICA DE POLíTICAS SOCIALES Y S. PÚBLICA
COMEDOR MIXTO " SAN FRANCISCO"
GRANJA ESCUELA "GLORIA FUERTES"
SECCIÓN DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES
SECCIÓN TÉCNICA DE SANIDAD Y CONSUMO
MATADERO MUNICIPAL
MERCADO CENTRAL
MERCADO DEL BUEN ACUERDO
MERCADO DEL REAL
MERCADO BARRIO VICTORIA
SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL
MERCADO DE MAYORISTAS
SALUD PÚBLICA
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR
AYUDA A DOMICILIO

LUDOTECA CARRETERA HIDUM
LUDOTECA LOS PINARES
LUDOTECA PATIO SEVILLA
SECRETARÍA TÉCNICA DE CULTURA, FESTEJOS Y MAYOR
ARCHIVO CENTRAL Y SERV. PUBLICACIONES
MUSEO DE LAS PEÑUELAS
EXPOSICIONES PERMANENTES DE MELILLA LA VIEJA
AULAS CULTURALES PARA MAYORES
AREA DE FESTEJOS
TEATRO KURSAAL
SECRETARÍA TÉCNICA DE FOMENTO
SECRETARÍA TÉCNICA DE ECONOMÍA
INSTITUTO MUNICIPAL DE JUVENTUD Y DEPORTE
COMPLEJO POLIDEPORTIVO ALVAREZ CLARO
ESTADIO ALVAREZ CLARO
CAMPO DE FUTBOL "FERNANDO PERNIA"
CAMPO DE FUTBOL “LA ESPIGUERA”
CAMPO DE FUTBOL "CABRERIZAS"
PABELLON DE DEPORTES LAZARO FERNANDEZ
PISTAS DE PADEL “REAL”
CIUDAD DEL FUTBOL
OFICINA DE LA SEMANA NAUTICA
SECRETARIA TÉCNICA DE HACIENDA
PATRONATO DE TURISMO
OFICINA INFORMACION TURISTICA
PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
IPSI OPERACIONES INTERIORES
IPSI IMPORTACIÓN
TESORERIA
CENTRO DE ASESORAMIENTO DE LA MUJER
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA
SECRETARÍA TÉCNICA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE
ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
ESCUELA INFANTIL "VIRGEN DE LA VICTORIA"
ESCUELA INFANTIL “SAN FRANCISCO”
ESCUELA INFANTIL “INFANTA LEONOR”
SECRETARÍA TÉCNICA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
SERVICIO DE AGUAS
TRANSPORTES TERRESTRES
PLAYA DE LA HIPICA
PLAYA DEL HIPODROMO

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

PLAYA DE SAN LORENZO
CEMENTERIO
SECRETARÍA TÉCNICA DE PRESIDENCIA E IGUALDAD
SECRETARÍA TECNICA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SERVICIO 112
AEDL
CORIT
CENTRO TECNOLOGICO
FERIA DE LA CIUDAD
OIAC CENTRO
CAMPO DE GOLF
COMPLEJO DE OCIO “EL FUERTE”
OIAC VICTORIA
POLICIA LOCAL
PABELLON DE DEPORTES JAVIER IMBRODA
BIBLIOTECA PÚBLICA
CENTRO ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA
PISCINA MUNICIPAL
OIAC REAL
C.S.S. "VIRGEN DEL CARMEN"
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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS POR LUGAR DE PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio 2023 se han presentado un total de 261 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	%
SEDE ELECTRONICA	82	5	87	33,98%
OIAC	35	5	40	15,63%
PISCINA MUNICIPAL	65	1	66	25,78%
D. G. DEPORTES	29	2	31	12,11%
POLICIA LOCAL	7		7	2,73%
BIBLIOTECA	6		6	2,34%
RECAUDACIÓN	4		4	1,56%
D. G. SERVICIOS SOCIALES	3		3	1,17%
AYUDA A DOMICILIO	2		2	0,78%
D. G. SEGURIDAD CIUDADANA	2		2	0,78%
MERCADO CENTRAL	2		2	0,78%
D. G. EDUCACIÓN	2		2	0,78%
D. G. SERVICIOS URBANOS	1		1	0,39%
D. G. HACIENDA	1		1	0,39%
EL FUERTE	1		1	0,39%
CAMPO DE GOLF	1		1	0,39%
TOTAL	**243**	**13**	**256**	

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

6. DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE EL AÑO 2023

CONSEJERÍAS	QUEJAS	%	SUGER.	%
ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN, TURISMO Y FOMENTO	24	9,88%	1	7,69%
MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA	42	17,28%	4	30,77%
SEGURIDAD CIUDADANA	24	9,88%	1	7,69%
CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y MAYOR	8	3,29%	0	0,00%
HACIENDA	7	2,88%	0	0,00%
PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD	13	5,35%	0	0,00%
POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA	15	6,17%	0	0,00%
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	109	44,86%	7	53,85%
EXTERNA	1	0,41%	0	0,00%
TOTAL	**243**		**13**	

7. MOTIVOS

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

MOTIVO	NÚMERO
Deficiencia en el servicio público	189
Equipamiento urbano/vía pública	33
Infraestructuras/edificio público	4
Limpieza	9
Tráfico	8
Sugerencia mejora del servicio	13
TOTAL	**256**

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

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**	
2017	208	21	**229**	
2018	208	36	**244**	
2019	350	50	**400**	
2020	160	17	**177**	
2021	271	22	**293**	
2022	130	21	**151**	
2023	243	13	**256**	

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

9. CONCLUSIONES

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

- Que el número total de quejas y sugerencias (256) han subido en un **58,98%** con respecto al año 2022.
- Que las **quejas** en el año 2023 ascienden 243, han subido en un **53,49%** con respecto al año 2022.
- Que las **sugerencias** en el año 2023 descienden a 13, suponiendo una bajada del **61,90%** con respecto al año 2022.
- 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 3.347 personas de las cuales el 30.2% de los encuestados manifiestan no conocer la existencia de dicho servicio frente a un 69.8% que sí lo conocen.
- Han hecho uso de él un 1.7% frente al 98.3% que no lo han hecho. De las personas que han hecho uso de él han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción (ver apartado 11: DATOS ENCUESTAS REALIZADAS EN 2023 A LOS CIUDADANOS SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS)
- Que se han presentado un **33,98%** a través de la sede electrónica.
- Que se ha procedido a la contestación de **176,** cifra que supone**, el 68,75%** del total 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 **80 quejas/sugerencias (31,25%)** ha sido, principalmente, la dificultad o imposibilidad de buscar una respuesta rápida al ciudadano, originando que no se haya podido solventar en los tiempos o plazos establecidos. No obstante, se tomarán las medidas oportunas por parte de la Dirección General de Administración Pública para que dicha situación quede, en la medida de lo posible, de una forma más residual dentro de las cifras totales de quejas/sugerencias.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

Direcciones Generales/Unidades Administrativas	Finalizadas	%	No finalizadas	%
ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN, TURISMO Y FOMENTO				
DG Vivienda, Urbanismo y Patrimonio			2	100,00%
DG Arquitectura			4	100,00%
DG Obras Públicas	3	37,50%	5	62,50%
DG Activación Económica y Turismo	4	57,14%	3	42,86%
MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA				
DG Sostenibilidad			6	100,00%
DG Infraestructura y Recursos Hídricos	8	57,14%	6	42,86%
DG Servicios Urbanos	18	58,06%	13	41,94%
SEGURIDAD CIUDADANA				
DG Seguridad Ciudadana	16	64,00%	9	36,00%
CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y MAYOR				
DG Cultura y Festejos	3	37,50%	5	62,50%
HACIENDA				
DG Hacienda			1	100,00%
DG Ingresos Públicos			4	100,00%
Intervención			1	100,00%
PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E IGUALDAD				
DG Administración Pública	13	100,00%		
DG Función Pública			1	100,00%
DG Sociedad de la Información	1	100,00%		
POLÍTICAS SOCIALES Y SALUD PÚBLICA				
DG Servicios Sociales	5	71,43%	2	28,75%
DG Menor y Familia	2	100,00%		
DG Salud Pública	6	66,33%	3	33,33%
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE				
DG Educación	6	66,66%	3	33,33%
DG Deportes	91	88,35%	12	11,65%

- Que la media de quejas/sugerencias presentadas por Consejería es de 32 Q/S/Consejería, siendo 30,37% quejas y 1,62% 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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

- La Red de OIAC, incluyendo la Sede electrónica, han acaparado con 127 quejas y sugerencias, el **49,61 %** del total de quejas y sugerencias presentadas durante el año 2023.
- Que el plazo medio de contestación ha sido de **17 días**. La medición del indicador en cuanto a contestaciones de quejas/sugerencias por debajo de los 25 días estipulados, ha sido un **59,65%**
- 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:

		LISTADO GENERAL DE COMPROMISOS ESPECÍFICOS E INDICADORES DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA					
Nº	SERV.	Factor	Indicador	Estándar/ Valor 2011	Compromiso	VALOR 2022	VALOR 2023
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 39.74% contestadas 60.26% sin resolver	100% tramitadas 68,75% contestadas 31,25% 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	20 días	17 días

- Se ha incorporado al Plan Normativo de 2024 el proyecto de actualización del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

10. QUEJAS/SUGERENCIAS CON SERVICIOS CERTIFICADOS Y CON CARTAS DE SERVICIOS.-

10.1 Quejas y Sugerencias que afectan a Servicios certificados.

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS ISO 9001			
SERVICIO	**QUEJAS**	**SUGERENCIAS**	**TOTAL**
Información y Atención al Ciudadano	6	-	6
Biblioteca	6	-	6
Centros de Servicios Sociales	3	-	3
Oficina de Atención Turística	4	-	4
Atención al Contribuyente	3	-	3
TOTAL	**28**	**-**	**28**

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

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
SERVICIO	**QUEJAS**	**SUGERENCIAS**	**TOTAL**
Incidencias vía pública	43	1	44
Policía Local	25	-	25
Parques y Jardines	14	1	15
Servicio de Agua	10	-	10
Centros de Servicios Sociales	9	-	9
Servicio de Atención Domiciliaria	3	-	3
Servicio de Playas	3	-	3
Mercados	2	-	2
Teleasistencia	2	-	2
Escuelas Infantiles	1	-	1
Escuela de Música y Danza	1	-	1
Comedor San Francisco	1	-	1
TOTAL	**114**	**2**	**116**

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

11. DATOS ENCUESTAS REALIZADAS EN 2023 A LOS CIUDADANOS SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
En caso de uso, valore el Nivel de Calidad del Libro de Quejas y Sugerencias desde 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien)	50	1	5	2.90	1.403
N válido (según lista)	50				

Tabla de Frecuencia de Libro de Quejas y Sugerencias 2023

¿CONOCE UD. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2303	68.28	69.8	69.8
	No	998	29.8	30.2	100.0
	Total	3301	98.6	100.0	
Perdidos	Sistema	46	1.4		
Total		3347	100.0		

EN CASO AFIRMATIVO, ¿HA HECHO USO DE ÉL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	1.2	1.7	1.7
	No	2301	68.7	98.3	100.0
	Total	2340	69.9	100.0	
Perdidos	Sistema	1007	30.1		
Total		3347	100.0		

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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	0.4	24.0	24.0
	Mal	8	0.2	16.0	40.0
	Regular	10	0.3	20.0	60.0
	Bien	13	0.4	26.0	86.0
	Muy bien	7	0.2	14.0	100.0
	Total	50	1.5	100.0	
Perdidos	**Sistema**	3297	98.5		
Total		**3347**	**100.0**		

Señale el área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	**AEDL**	**51**	**1.5**	**1.5**	**1.5**
	ÁREA TRIBUTARIA	**300**	**9.0**	**9.0**	**10.5**
	CENTRO DE LA MUJER	**112**	**3.3**	**3.3**	**13.8**
	CENTRO SERVCIOS SOCIALES	**500**	**14.9**	**14.9**	**28.8**
	ESCUELAS INFANTILES	**154**	**4.6**	**4.6**	**33.4**
	GIMNASIA DE MANTENIMIENTO	**83**	**2.5**	**2.5**	**35.9**
	INSTALACIONES DEPORTIVAS	**628**	**18.8**	**18.8**	**54.6**
	KURSAAL (USUARIOS PRESENCIAL)	**100**	**3.0**	**3.0**	**57.6**
	MERCADOS	**200**	**6.0**	**6.0**	**63.6**
	OIAC	**801**	**23.9**	**23.9**	**87.5**
	PLAYAS	**300**	**9.0**	**9.0**	**96.5**
	PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	**35**	**1.0**	**1.0**	**97.5**
	VPO	**83**	**2.5**	**2.5**	**96.5**
	TOTAL	**3347**	**100.0**	**100.0**	

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

12. ANEXOS

12.1 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 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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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

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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

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.

1. Las quejas y sugerencias podrán presentarse:

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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 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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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 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.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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

Disposición adicional segunda.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*

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: 15250326512130141727 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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad
Dirección General de Administración Pública

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
PILAR CALDERAY RODRIGUEZ

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 15250326512130141727 en *https://sede.melilla.es/validacion*