

- **Ley 26/2015, de 28 de julio**, de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, y **L.O. 8/2015, de 22 de julio**, de Modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.
- **Ley 1/2021, de 24 de marzo**, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género.
- **Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre**, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.

3. Derechos de los Ciudadanos

- Los establecidos en la **Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla** (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009).
- Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

4.Mecanismos y Modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "**Quejas y Sugerencias**" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

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

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012)

5. Accesibilidad y disponibilidad

Centro De Atención Integral 24 Horas A Víctimas de Violencia Sexual.

Dirección: C/ Cervantes nº 7 Bajo. Con entrada por Pablo Vallesca. Melilla Teléfono: 900 877 765.

Correo electrónico: centrocrisis@humanosconrecursos.com

P. Web: <https://infoviolenciasexual.es>

HORARIO:

- Horario de atención al público "presencial": De lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas.
- Atención no presencial: A través de teléfono, e-mail, etc. Las 24 horas del día, 7 días a la semana.

6. Servicios Prestados

Los Servicios que se prestan desde el centro de atención integral a víctimas de violencia sexual en Melilla son las siguientes:

- **Información y orientación a mujeres víctimas de violencia sexual** (tanto si ha sucedido en el pasado como recientemente) a partir de los 16 años y personas del entorno de la víctima, tanto de forma presencial, telemática y telefónica.
- **Atención "individualizada" a mujeres víctimas de violencia sexual**, de forma universal y sin necesidad de haber interpuesto denuncia.
Tipos de atención individualizada:
- **Atención psicológica, jurídica, social, acompañamiento y transporte y posibles derivaciones** (centro sanitario, casa de acogida, etc.)
- **Prevención y sensibilización en violencias sexuales a toda ciudadanía**, a través de charlas, reuniones con entidades implicadas en la lucha contra la violencia hacia la mujer, carteles, folletos, dípticos, guías, etc.
- **Información a través de teléfono, Página WEB, Instagram, etc.**

7.Modalidad de la prestación del servicio

- **Información y atención Presencial:** En las dependencias del local destinado al Centro de atención integral 24 horas, perteneciente a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.
- **Información Telefónica:** Durante 24horas los 365 días del año.