

- Selecciona el tipus d'escrit que presenta (*)
Selecciona el tipo de escrito que presenta ()*

 QUEIXA / QUEJA SUGGERIMENT / SUGERENCIA AGRAÏMENT / AGRADECIMIENTO

Nota:

- Els camps marcats amb un asterisc (*) s'han d'emplenar obligatòriament.
Los campos marcados con un asterisco () se tienen que cumplimentar obligatoriamente.*

A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA
DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

PRIMER COGNOM / PRIMER APELLIDO (*)	SEGON COGNOM / SEGUNDO APELLIDO	NOM / NOMBRE (*)	DNI (*)
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA) (*)			PROVÍNCIA / PROVINCIA (*)
LOCALITAT / LOCALIDAD (*)	CP (*)	TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO

B NOTIFICACIONS (SI ÉS DIFERENT A L'APARTAT A)
NOTIFICACIONES (SI ES DISTINTO AL APARTADO A)

DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			PROVÍNCIA / PROVINCIA
LOCALITAT / LOCALIDAD	CP	TELÈFON / TELÉFONO	FAX
			ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (1)

(*) Indique en quina llengua desitja rebre les notificacions:
Indique en qué lengua desea recibir las notificaciones:

 Valencià
Valenciano Castellà
Castellano

Si la persona sol·licitant accepta la notificació per mitjans electrònics:
Si la persona solicitante acepta la notificación por medios electrónicos:

 Sí

Si desitja rebre la notificació per mitjans electrònics, ha d'incloure una adreça electrònica.
Si desea recibir la notificación por medios electrónicos, debe incluir un correo electrónico.

(1) À l'efecte de la pràctica de notificacions electròniques, la persona interessada haurà de disposar de certificació electrònica en els termes previstos en la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>). / (1) A efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, la persona interesada deberá disponer de certificación electrónica en los términos previstos en la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).

C CONSELLERIA/ORGANISME OBJECTE DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT
CONSELLERIA/ORGANISMO OBJETO DE LA QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

ENS/CONSELLERIA / ENTE/CONSELLERIA (*)	<input type="checkbox"/> Serveis centrals (si escau) <i>Servicios centrales (si procede)</i>	
UNITAT ADMINISTRATIVA / UNIDAD ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/> Serveis territorials (si escau) <i>Servicios territoriales (si procede)</i>	
ADREÇA COMPLETA / DIRECCIÓN COMPLETA	PROVÍNCIA / PROVINCIA	LOCALITAT / LOCALIDAD
IDENTIFICACIÓ DE LA/LES PERSONA/ES IMPLICADA/ES / IDENTIFICACIÓN DE LA/S PERSONA/S IMPLICADA/S		

D MOTIU DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT (*)
MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

E DOCUMENTACIÓ QUE S'APORTA
DOCUMENTACIÓN QUE SE APORTA

Inclou documentació
Incluye documentación

F NOTES
NOTAS

- La queixa es formularà en original i dues còpies. Les unitats de registre entregaran una còpia per a la persona que presente la queixa i remetràn l'original a la sotssecretaria corresponent i l'altra còpia a la unitat objecte de la queixa, direcció territorial o a la Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop i al servici d'informació telefònica administrativa 012.

- El termini per a la resposta és d'un mes des que la queixa va tindre entrada en el registre únic de la Generalitat.

- El ciutadà i ciutadana podran demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant dels òrgans responsables de la resposta, així com formular nova queixa davant la Sotsdirecció General d'Inspecció General de Servicis, quan s'haja incomplert el deure de resposta.

- La formulació d'una queixa no impedeix ni condiona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al ciutadà o ciutadana que l'haja presentat, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició.

- Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'Administració, ni de reclamacions econòmicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

- *La queja se formulará en original y dos copias. Las unidades de registro entregarán una copia para la persona que presente la queja y remitirán el original a la subsecretaría correspondiente y la otra copia a la unidad objeto de la queja, dirección territorial o a la Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía, cuando se refiera al funcionamiento general de las oficinas Prop y al servicio de información telefónica administrativa 012.*

- *El plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en el registro único de la Generalitat.*

- *El ciudadano y ciudadana podrán recabar información sobre el trámite de su queja ante los órganos responsables de la respuesta, así como formular nueva queja ante la Subdirección General de Inspección General de Servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta.*

- *La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de las reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano o ciudadana que la haya presentado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.*

- *Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económicoadministrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.*

_____ , _____ d _____ del _____

Firma: (*) _____

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

PROTECCIÓ DE DADES: De conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades, les dades de caràcter personal que ens proporcione seran tractades per la Generalitat per a procedir a la tramitació de la seua sol·licitud a l'empara de la Llei.

PROTECCIÓN DE DATOS: De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos, los datos de carácter personal que nos proporcione serán tratados por la Generalitat para proceder a la tramitación de su solicitud al amparo de la Ley.

Podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament davant la conselleria que gestione la seua sol·licitud, així com reclamar, si escau, davant l'autoritat de control en matèria de protecció de dades, especialment quan no haja obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets. Visite el següent enllaç per a més informació: http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL_V.pdf

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento ante la conselleria que gestione su solicitud, así como reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Visite el siguiente enlace para más información: http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL.pdf

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN EL ÓRGANO COMPETENTE

INSTRUCCIONS PER A EMPLENAR EL FORMULARI DE QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT

- Emplene el formulari de forma clara i llegible.

- Emplene obligatòriament els camps marcats amb un asterisc (*).

- Aquest formulari s'ha d'utilitzar exclusivament per a les queixes, suggeriments i agraïments administratives, però **no per a les assistencials (sanitàries, dependència i centres de serveis socials)**. Tampoc s'utilitzarà per a les queixes davant la Inspecció General de Serveis per falta de resposta a una queixa anterior. En aquests casos el formulari a emplenar és diferent.

En primer lloc, cal marcar amb una ics (**X**) la casella que corresponga segons siga el tipus d'escrit una queixa, un suggeriment o un agraïment. Tinga en compte els següents conceptes:

a) Les **queixes** són els escrits i comunicacions en els quals les ciutadanes i ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constitueixca falta de qualitat en el servei prestat.

b) Els **suggeriments** són les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, especialment, aquelles que puguin contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris d'aquests serveis.

c) Els **agraïments** són les manifestacions per les quals les ciutadanes i ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en aquesta prestació.

Apartat A) Dades de la persona interessada:

Aquest apartat haurà d'emplenar-se amb les dades de la persona que presenta l'escrit. Els camps que s'hauran d'emplenar obligatòriament són: primer cognom, nom, DNI (número de Document Nacional d'Identitat, NIE o equivalent), domicili (carrer, plaça, número i porta), província, localitat i codi postal.

Apartat B) Notificacions:

Aquest apartat haurà d'emplenar-se si desitja rebre les notificacions (requeriments de documentació, esmena de deficiències, resposta al seu escrit, etc.) en una adreça diferent a la que ha indicat en l'apartat anterior.

Haurà de marcar amb una ics (**X**) la llengua en què desitja rebre les notificacions.

En el cas que desitge rebre les comunicacions en la seua carpeta ciutadana (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es>), ha de disposar d'un certificat de firma electrònica reconegut i subministrar en aquest formulari una adreça de correu electrònic on se li avisarà de les comunicacions emeses.

Apartat C) Conselleria/organisme objecte de la queixa/suggeriment/agraïment:

En aquest apartat haurà d'emplenar obligatòriament el camp de l'ens/conselleria a la qual dirigeix la seua queixa, suggeriment o agraïment. Veure llistat de conselleries (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_org_gobierno_val) i ens del sector públic instrumental de la Generalitat (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_organismos).

En el camp "Unitat administrativa" es posarà, en el cas que es conega, el nom de la direcció general, subdirecció general, servei, oficina PROP, telèfon d'informació 012, etc. afectat per l'escrit.

Si coneix el nom de la/les persona/es objecte del seu escrit, escriga'l en el camp "Identificació de la/les persona/es implicada/es".

Apartat D) Motiu de la queixa/suggeriment/agraïment:

Descriga en l'espai disponible l'objecte del seu escrit, indicant el més detalladament possible els fets i les raons en què el fonamenta. Si no hi haguera espai suficient per a això, pot afegir la resta del contingut en un foli apart i adjuntar-lo.

Aquest camp o espai ha de ser emplenat obligatòriament.

Apartat E) Documentació que s'aporta.

En el cas que s'aporte documentació a l'escrit, haurà de marcar amb una ics (**X**) la casella on posa "Inclou documentació" i, a continuació, relacionar el/els document/s en l'espai disponible.

Apartat F) Notes.

Aquest apartat inclou, per a la seua informació, dades d'interés en relació amb l'escrit presentat. És convenient que ho llija abans d'entregar l'escrit.

A continuació es posarà el lloc, el dia, el mes i l'any en què s'emplena i firma el formulari.

Ha de firmar amb la seua rúbrica on posa "Firma". Cal firmar obligatòriament.

* **IMPORTANT:** la data del registre d'entrada serà la vàlida per al còmput de terminis amb caràcter general.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

- Rellene el formulario de forma clara y legible.

- Rellene obligatoriamente los campos marcados con un asterisco (*).

- Este formulario se ha de utilizar exclusivamente para las quejas, sugerencias y agradecimientos administrativos, pero **no para las asistenciales (sanitarias, dependencia y centros de servicios sociales)**. Tampoco se utilizará para las quejas ante la Inspección General de Servicios por falta de respuesta a una queja anterior. En estos casos el formulario a cumplimentar es diferente.

En primer lugar, hay que marcar con una equis (**X**) la casilla que corresponda según sea el tipo de escrito una queja, una sugerencia o un agradecimiento. Tenga en cuenta los siguientes conceptos:

a) Las **quejas** son los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

b) Las **sugerencias** son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

c) Los **agradecimientos** son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

Apartado A) Datos de la persona interesada:

Este apartado deberá rellenarse con los datos de la persona que presenta el escrito. Los campos que se deberán cumplimentar obligatoriamente son: primer apellido, nombre, DNI (número de Documento Nacional de Identidad, NIE o equivalente), domicilio (calle, plaza, número y puerta), provincia, localidad y código postal.

Apartado B) Notificaciones:

Este apartado deberá rellenarse si desea recibir las notificaciones (requerimientos de documentación, subsanación de deficiencias, respuesta a su escrito, etc.) en una dirección distinta a la que ha indicado en el apartado anterior.

Deberá marcar con una equis (**X**) la lengua en que desea recibir las notificaciones.

En el caso de que desee recibir las comunicaciones en su carpeta ciudadana (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es>), debe disponer de un certificado de firma electrónica reconocido y suministrar en este formulario una dirección de correo electrónico en donde se le avisará de las comunicaciones emitidas.

Apartado C) Conselleria/organismo objeto de la queja/sugerencia/agradecimiento:

En este apartado deberá rellenar obligatoriamente el campo del ente/conselleria a la que dirige su queja, sugerencia o agradecimiento. Ver listado de consellerias (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_org_gobierno_val) y entes del sector público instrumental de la Generalitat (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_organismos).

En el campo "Unidad administrativa" se pondrá, en el caso de que se conozca, el nombre de la dirección general, subdirección general, servicio, oficina PROP, teléfono de información 012, etc. afectado por el escrito.

Si conoce el nombre de la/s persona/s objeto de su escrito, escríbalo en el campo "Identificación de la/s persona/s implicada/s".

Apartado D) Motivo de la queja/sugerencia/agradecimiento:

Describa en el espacio disponible el objeto de su escrito, indicando lo más detalladamente posible los hechos y las razones en que lo funda. Si no hubiera espacio suficiente para ello, puede añadir el resto del contenido en un folio aparte y adjuntarlo.

Este campo o espacio debe ser rellenado obligatoriamente.

Apartado E) Documentación que se aporta.

En el caso de que se aporte documentación al escrito, deberá marcar con una equis (**X**) la casilla donde pone "Incluye documentación" y, a continuación, relacionar el/los documento/s en el espacio disponible.

Apartado F) Notas.

Este apartado incluye, para su información, datos de interés en relación con el escrito presentado. Es conveniente que lo lea antes de entregar el escrito.

A continuación se pondrá el lugar, el día, el mes y el año en que se cumplimenta y firma el formulario.

Firme con su rúbrica donde pone "Firma". Hay que firmar obligatoriamente.

* **IMPORTANTE:** la fecha del registro de entrada será la válida para el cómputo de plazos a todos los efectos.

- Selecciona el tipus d'escrit que presenta (*)
Selecciona el tipo de escrito que presenta ()*

QUEIXA / QUEJA

SUGGERIMENT / SUGERENCIA

AGRAÏMENT / AGRADECIMIENTO

Nota:

- Els camps marcats amb un asterisc (*) s'han d'emplenar obligatòriament.
Los campos marcados con un asterisco () se tienen que cumplimentar obligatoriamente.*

A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA
DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

PRIMER COGNOM / PRIMER APELLIDO (*)	SEGON COGNOM / SEGUNDO APELLIDO	NOM / NOMBRE (*)	DNI (*)
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA) (*)			PROVÍNCIA / PROVINCIA (*)
LOCALITAT / LOCALIDAD (*)	CP (*)	TELÈFON / TELÉFONO	ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO

B NOTIFICACIONS (SI ÉS DIFERENT A L'APARTAT A)
NOTIFICACIONES (SI ES DISTINTO AL APARTADO A)

DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			PROVÍNCIA / PROVINCIA
LOCALITAT / LOCALIDAD	CP	TELÈFON / TELÉFONO	FAX
			ADREÇA ELECTRÒNICA / CORREO ELECTRÓNICO (1)

(*) Indique en quina llengua desitja rebre les notificacions:
Indique en qué lengua desea recibir las notificaciones:

Valencià
Valenciano

Castellà
Castellano

Si la persona sol·licitant accepta la notificació per mitjans electrònics:
Si la persona solicitante acepta la notificación por medios electrónicos:

Sí

Si desitja rebre la notificació per mitjans electrònics, ha d'incloure una adreça electrònica.
Si desea recibir la notificación por medios electrónicos, debe incluir un correo electrónico.

(1) À l'efecte de la pràctica de notificacions electròniques, la persona interessada haurà de disposar de certificació electrònica en els termes previstos en la seu electrònica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>). / (1) A efectos de la práctica de notificaciones electrónicas, la persona interesada deberá disponer de certificación electrónica en los términos previstos en la sede electrónica de la Generalitat (<https://sede.gva.es>).

C CONSELLERIA/ORGANISME OBJECTE DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT
CONSELLERIA/ORGANISMO OBJETO DE LA QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

ENS/CONSELLERIA / ENTE/CONSELLERIA (*)	<input type="checkbox"/> Serveis centrals (si escau) <i>Servicios centrales (si procede)</i>	
UNITAT ADMINISTRATIVA / UNIDAD ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/> Serveis territorials (si escau) <i>Servicios territoriales (si procede)</i>	
ADREÇA COMPLETA / DIRECCIÓN COMPLETA	PROVÍNCIA / PROVINCIA	LOCALITAT / LOCALIDAD
IDENTIFICACIÓ DE LA/LES PERSONA/ES IMPLICADA/ES / IDENTIFICACIÓN DE LA/S PERSONA/S IMPLICADA/S		

D MOTIU DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT (*)
MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

E DOCUMENTACIÓ QUE S'APORTA
DOCUMENTACIÓN QUE SE APORTA

Inclou documentació
Incluye documentación

F NOTES
NOTAS

- La queixa es formularà en original i dues còpies. Les unitats de registre entregaran una còpia per a la persona que presente la queixa i remetràn l'original a la sotssecretaria corresponent i l'altra còpia a la unitat objecte de la queixa, direcció territorial o a la Subdirecció General de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop i al servici d'informació telefònica administrativa 012.

- El termini per a la resposta és d'un mes des que la queixa va tindre entrada en el registre únic de la Generalitat.

- El ciutadà i ciutadana podran demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant dels òrgans responsables de la resposta, així com formular nova queixa davant la Sotsdirecció General d'Inspecció General de Servicis, quan s'haja incomplert el deure de resposta.

- La formulació d'una queixa no impedeix ni condiona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al ciutadà o ciutadana que l'haja presentat, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició.

- Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'Administració, ni de reclamacions econòmicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

- La queja se formulará en original y dos copias. Las unidades de registro entregarán una copia para la persona que presente la queja y remitirán el original a la subsecretaría correspondiente y la otra copia a la unidad objeto de la queja, dirección territorial o a la Subdirección General de Calidad y Atención a la Ciudadanía, cuando se refiera al funcionamiento general de las oficinas Prop y al servicio de información telefónica administrativa 012.

- El plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en el registro único de la Generalitat.

- El ciudadano y ciudadana podrán recabar información sobre el trámite de su queja ante los órganos responsables de la respuesta, así como formular nueva queja ante la Subdirección General de Inspección General de Servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta.

- La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de las reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano o ciudadana que la haya presentado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

- Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económicoadministrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

_____ , _____ d _____ del _____

Firma: (*) _____

REGISTRE D'ENTRADA
REGISTRO DE ENTRADA

PROTECCIÓ DE DADES: De conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades, les dades de caràcter personal que ens proporcione seran tractades per la Generalitat per a procedir a la tramitació de la seua sol·licitud a l'empara de la Llei.
PROTECCIÓN DE DATOS: De conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos, los datos de carácter personal que nos proporcione serán tratados por la Generalitat para proceder a la tramitación de su solicitud al amparo de la Ley.

Podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, supressió, portabilitat i limitació del tractament davant la conselleria que gestione la seua sol·licitud, així com reclamar, si escau, davant l'autoritat de control en matèria de protecció de dades, especialment quan no haja obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets. Visite el següent enllaç per a més informació: http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL_V.pdf

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento ante la conselleria que gestione su solicitud, así como reclamar, en su caso, ante la autoridad de control en materia de protección de datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. Visite el siguiente enlace para más información: http://www.gva.es/downloads/publicados/PR/TEXTO_INFORMACION_ADICIONAL.pdf

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT
FECHA ENTRADA EN EL ÓRGANO COMPETENTE

INSTRUCCIONS PER A EMPLENAR EL FORMULARI DE QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT

- Emplene el formulari de forma clara i llegible.

- Emplene obligatòriament els camps marcats amb un asterisc (*).

- Aquest formulari s'ha d'utilitzar exclusivament per a les queixes, suggeriments i agraïments administratives, però **no per a les assistencials (sanitàries, dependència i centres de serveis socials)**. Tampoc s'utilitzarà per a les queixes davant la Inspecció General de Serveis per falta de resposta a una queixa anterior. En aquests casos el formulari a emplenar és diferent.

En primer lloc, cal marcar amb una ics (**X**) la casella que corresponga segons siga el tipus d'escrit una queixa, un suggeriment o un agraïment. Tinga en compte els següents conceptes:

a) Les **queixes** són els escrits i comunicacions en els quals les ciutadanes i ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constitueixca falta de qualitat en el servei prestat.

b) Els **suggeriments** són les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, especialment, aquelles que puguin contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris d'aquests serveis.

c) Els **agraïments** són les manifestacions per les quals les ciutadanes i ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en aquesta prestació.

Apartat A) Dades de la persona interessada:

Aquest apartat haurà d'emplenar-se amb les dades de la persona que presenta l'escrit. Els camps que s'hauran d'emplenar obligatòriament són: primer cognom, nom, DNI (número de Document Nacional d'Identitat, NIE o equivalent), domicili (carrer, plaça, número i porta), província, localitat i codi postal.

Apartat B) Notificacions:

Aquest apartat haurà d'emplenar-se si desitja rebre les notificacions (requeriments de documentació, esmena de deficiències, resposta al seu escrit, etc.) en una adreça diferent a la que ha indicat en l'apartat anterior.

Haurà de marcar amb una ics (**X**) la llengua en què desitja rebre les notificacions.

En el cas que desitge rebre les comunicacions en la seua carpeta ciutadana (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es>), ha de disposar d'un certificat de firma electrònica reconegut i subministrar en aquest formulari una adreça de correu electrònic on se li avisarà de les comunicacions emeses.

Apartat C) Conselleria/organisme objecte de la queixa/suggeriment/agraïment:

En aquest apartat haurà d'emplenar obligatòriament el camp de l'ens/conselleria a la qual dirigeix la seua queixa, suggeriment o agraïment. Veure llistat de conselleries (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_org_gobierno_val) i ens del sector públic instrumental de la Generalitat (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_organismos).

En el camp "Unitat administrativa" es posarà, en el cas que es conega, el nom de la direcció general, subdirecció general, servei, oficina PROP, telèfon d'informació 012, etc. afectat per l'escrit.

Si coneix el nom de la/les persona/es objecte del seu escrit, escriga'l en el camp "Identificació de la/les persona/es implicada/es".

Apartat D) Motiu de la queixa/suggeriment/agraïment:

Descriga en l'espai disponible l'objecte del seu escrit, indicant el més detalladament possible els fets i les raons en què el fonamenta. Si no hi haguera espai suficient per a això, pot afegir la resta del contingut en un foli apart i adjuntar-lo.

Aquest camp o espai ha de ser emplenat obligatòriament.

Apartat E) Documentació que s'aporta.

En el cas que s'aporte documentació a l'escrit, haurà de marcar amb una ics (**X**) la casella on posa "Inclou documentació" i, a continuació, relacionar el/els document/s en l'espai disponible.

Apartat F) Notes.

Aquest apartat inclou, per a la seua informació, dades d'interés en relació amb l'escrit presentat. És convenient que ho llija abans d'entregar l'escrit.

A continuació es posarà el lloc, el dia, el mes i l'any en què s'emplena i firma el formulari.

Ha de firmar amb la seua rúbrica on posa "Firma". Cal firmar obligatòriament.

* **IMPORTANT:** la data del registre d'entrada serà la vàlida per al còmput de terminis amb caràcter general.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA/AGRADECIMIENTO

- Rellene el formulario de forma clara y legible.

- Rellene obligatoriamente los campos marcados con un asterisco (*).

- Este formulario se ha de utilizar exclusivamente para las quejas, sugerencias y agradecimientos administrativos, pero **no para las asistenciales (sanitarias, dependencia y centros de servicios sociales)**. Tampoco se utilizará para las quejas ante la Inspección General de Servicios por falta de respuesta a una queja anterior. En estos casos el formulario a cumplimentar es diferente.

En primer lugar, hay que marcar con una equis (**X**) la casilla que corresponda según sea el tipo de escrito una queja, una sugerencia o un agradecimiento. Tenga en cuenta los siguientes conceptos:

a) Las **quejas** son los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

b) Las **sugerencias** son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

c) Los **agradecimientos** son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

Apartado A) Datos de la persona interesada:

Este apartado deberá rellenarse con los datos de la persona que presenta el escrito. Los campos que se deberán cumplimentar obligatoriamente son: primer apellido, nombre, DNI (número de Documento Nacional de Identidad, NIE o equivalente), domicilio (calle, plaza, número y puerta), provincia, localidad y código postal.

Apartado B) Notificaciones:

Este apartado deberá rellenarse si desea recibir las notificaciones (requerimientos de documentación, subsanación de deficiencias, respuesta a su escrito, etc.) en una dirección distinta a la que ha indicado en el apartado anterior.

Deberá marcar con una equis (**X**) la lengua en que desea recibir las notificaciones.

En el caso de que desee recibir las comunicaciones en su carpeta ciudadana (<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html?idioma=es>), debe disponer de un certificado de firma electrónica reconocido y suministrar en este formulario una dirección de correo electrónico en donde se le avisará de las comunicaciones emitidas.

Apartado C) Conselleria/organismo objeto de la queja/sugerencia/agradecimiento:

En este apartado deberá rellenar obligatoriamente el campo del ente/conselleria a la que dirige su queja, sugerencia o agradecimiento. Ver listado de consellerias (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_org_gobierno_val) y entes del sector público instrumental de la Generalitat (http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_organismos).

En el campo "Unidad administrativa" se pondrá, en el caso de que se conozca, el nombre de la dirección general, subdirección general, servicio, oficina PROP, teléfono de información 012, etc. afectado por el escrito.

Si conoce el nombre de la/s persona/s objeto de su escrito, escríbalo en el campo "Identificación de la/s persona/s implicada/s".

Apartado D) Motivo de la queja/sugerencia/agradecimiento:

Describa en el espacio disponible el objeto de su escrito, indicando lo más detalladamente posible los hechos y las razones en que lo funda. Si no hubiera espacio suficiente para ello, puede añadir el resto del contenido en un folio aparte y adjuntarlo.

Este campo o espacio debe ser rellenado obligatoriamente.

Apartado E) Documentación que se aporta.

En el caso de que se aporte documentación al escrito, deberá marcar con una equis (**X**) la casilla donde pone "Incluye documentación" y, a continuación, relacionar el/los documento/s en el espacio disponible.

Apartado F) Notas.

Este apartado incluye, para su información, datos de interés en relación con el escrito presentado. Es conveniente que lo lea antes de entregar el escrito.

A continuación se pondrá el lugar, el día, el mes y el año en que se cumplimenta y firma el formulario.

Firme con su rúbrica donde pone "Firma". Hay que firmar obligatoriamente.

* **IMPORTANTE:** la fecha del registro de entrada será la válida para el cómputo de plazos a todos los efectos.