

Formulació de QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS davant dels serveis administratius de la Generalitat (excepte les relatives a serveis o instal·lacions sanitàries o de serveis socials/dependència). (1236 / SIA: 210875)

Organisme

GENERALITAT VALENCIANA

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX?

La presentació de queixes; suggeriments i agraïments.

- QUEIXES: tindran la consideració de queixes els escrits i les 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 d'actuació deficient que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organització de la Generalitat que constituïska una falta de qualitat en el servei prestat.

NO TINDRAN LA CONSIDERACIÓ DE QUEIXES davant dels serveis administratius:

- Les relacionades amb deficiències en els serveis que es presten o funcionament, en l'àmbit d'institucions sanitàries dependents de la Generalitat (hospitals, centres de salut, etc.)

-Les relacionades amb centres de serveis socials i les de dependència.

Aquestes queixes són assistencials i no administratives, per la qual cosa tenen un procediment específic de tramitació.

- Les denúncies que es puguem presentar per a posar de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat.

- Les queixes que afecten els serveis prestats per altres administracions de la Comunitat Valenciana (ajuntaments i diputacions), l'Administració de l'Estat i la d'altres comunitats autònomes, etc., no es tramitaran a través d'aquest procediment.

- SUGGERIMENTS són les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, especialment, les que puguem contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un grau superior de satisfacció per part dels usuaris d'aquests serveis.

- AGRAÏMENTS són les manifestacions per les quals les ciutadanes i els 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.

La formulació de queixes i suggeriments per la ciutadania, respecte del funcionament de l'Administració de la Generalitat i els diferents ens que conformen el seu sector públic instrumental, s'han d'atendre adequadament i serviran a l'Administració per a extraure d'aquestes oportunitats de millora contínua de la qualitat dels serveis públics.

INTERESSATS

Les persones que s'hagen vist afectades per la prestació d'un servei públic.

Les queixes, els suggeriments i els agraïments realitzats per persones jurídiques s'han de tramitar en nom de la persona física que les interposa.

OBSERVACIONS

*** NATURESA DE LES QUEIXES:**

- a) La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre a qui l'haja interposada ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a la interposició d'aquestes.
- b) Per la pròpia naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no es pot interposar cap recurs.
- c) No tenen la consideració de queixes, a l'efecte del Decret 41/2016, de 15 d'abril, les denúncies que puguen presentar les ciutadanes i els ciutadans en què posen de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració.

*** NATURESA DELS SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS**

L'Administració de la Generalitat admetrà com a suggeriment o agraïment els que siguen formulades davant d'aquesta en relació amb els serveis prestats per altres administracions a les quals haja encomanat o delegat la Generalitat la prestació del servei objecte del suggeriment o agraïment.

f) Així mateix, també seran admesos els suggeriments i agraïments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la Generalitat haja contractat aquesta prestació o amb l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei públic de titularitat autonòmica, amb independència de les reclamacions, de tota mena, que l'usuari considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels serveis de protecció i defensa dels consumidors.

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016).

<https://dogv.gva.es/va/eli/es-vc/d/2016/04/15/41/>

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· prop@gva.es

Problemes informàtics

· [Formulari de consulta](#)

PREGUNTES FREQUENTS

PREGUNTES

Qui em pot informar de l'estat de tramitació de la meua queixa?

En qualsevol moment el ciutadà o ciutadana pot sol·licitar aquesta informació, indicant el número d'expedient en qüestió a la persona encarregada de proporcionar aquesta informació en cada conselleria o organisme. Telefonant al 012 li passaran amb la persona indicada.

Si interpose una queixa poden veure's afectats els meus drets?

La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, puguen correspondre a qui l'haja interposada, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'aquestes.

Com seran tractades les meues dades personals?

Les dades personals recollides seran incorporades/tractades en un fitxer, la finalitat del qual, entre altres, és el

control i seguiment intern de les queixes plantejades pels ciutadans. Les seues dades no seran cedides a ningú.

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.

I informació adicional en el següent enllaç:
http://www.gva.es/downloads/publicados/pr/texto_informacion_adicional.pdf

Què ocorre si diverses persones es queixen sobre el mateix assumpte?

S'iniciarà una investigació a fons, informant d'això als òrgans superiors i prenent les mesures necessàries per a solucionar-ho. Com a conseqüència d'això és probable que s'inicie una proposta de millora interna.

Em suposarà algun tipus de despesa la presentació d'una queixa, suggeriment o agraïment?

El tràmit és totalment gratuït.

On puc presentar la meua queixa, suggeriment o agraïment?

Es pot presentar a través de les següents vies:

- Per escrit, en qualsevol registre d'entrada o per correu postal

Podrà utilitzar per a això el formulari general de queixes, suggeriments i agraïments

- Per mitjans electrònics, accedint a l'enllaç de la seu electrònica de la Generalitat

https://sede.gva.es/va/sede_quejas_y_sug

.Es podrà presentar amb signatura electrònica o sense ella.

-Per via telefònica, cridant al telèfon d'informació 012.

La trucada serà gravada, ajustant-se a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

- L'imprés normalitzat de queixa/suggeriment/agraïment s'ha d'acompanyar de tota la documentació que es considere oportuna en relació amb el seu contingut.

- En qualsevol cas, s'hi ha d'indicar:

1. Nom i cognoms.
2. Domicili, a l'efecte de notificació i, si escau, telèfon de contacte o correu electrònic.
3. Fets i raons, en els quals es concrete amb claredat la queixa.
4. Lloc i data.
5. Signatura.
6. Òrgan, centre o unitat administrativa a la qual es dirigeix.

· QUEIXA / SUGGERIMENT / AGRAÏMENT (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F107413>)

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

a) En els registres dels òrgans administratius a què es dirigisquen.

b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració general de l'Estat, a la de qualsevol administració de les comunitats autònomes, a la de qualsevol administració de les diputacions provincials, cabildos i consells insulars, a la dels ajuntaments dels municipis a què es refereix l'article 121

de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, o a la de la resta de les entitats que integren l'Administració local si, en aquest últim cas, s'ha subscrit el conveni oportú.

- c) En les oficines de Correus, en la forma que s'establisca reglamentàriament.
- d) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- e) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents.

I, preferentment, en totes les unitats de registre i d'assistència al ciutadà de la Generalitat.

TELEFÒNICA: telefonant al número d'informació de la Generalitat 012 - 963 866 000

La telefonada serà gravada i s'ha d'ajustar a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Telemàtica

La queixa, el suggeriment i l'agraïment telemàtics poden presentar-se amb o sense certificat electrònic, excepte les queixes sobre expedients oberts en matèria de dependència, que només poden presentar-se amb certificat.

***AMB CERTIFICAT:**

- Fent clic sobre la icona "Tramitar amb certificat". En aquest cas, es poden utilitzar els certificats electrònics incorporats al document nacional d'identitat, els certificats electrònics reconeguts i els sistemes de signatura electrònica avançada que s'admeten per l'administració segons la normativa vigent, tal com estableix l'article 26.1 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

*** SENSE CERTIFICAT.**

Mitjançant l'ompliment de l'imprés normalitzat a través de l'ordinador i fent clic en la icona "Tramitar telemàticament".

Si no es disposa de certificat electrònic o signatura electrònica avançada, es pot realitzar la queixa de qualsevol de les maneres següents:

1. Fent clic sobre la icona "Tramitar telemàticament".

L'òrgan receptor comprovarà prèviament si conté la informació necessària que permeti la identificació i les dades de la persona remitent (nom i cognoms, DNI, adreça postal o correu electrònic, a l'efecte de rebre les corresponents comunicacions), de manera que es pugui procedir a la tramitació i contestació. En cas contrari, se li requerirà que complete aquesta informació. Si no és possible contactar o si no es rep la informació requerida, s'arxivarà la queixa, sense més tràmit.

Les queixes poden presentar-se tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia.

El mateix sistema informàtic expedirà un rebut electrònic acreditatiu de la constància en els assentaments registrals.

2. Telefonant a Informació de la Generalitat, número 012.

Si es disposa de tarifa plana a números fixos o si telefona des de fora de la Comunitat Valenciana: +34 96 386 60 00

De dilluns a divendres, de 8.00 a 19.00 hores

A l'agost, de 8.00 a 16.00 hores.

Les queixes presentades telefònicament es gravaran per motius de qualitat i l'enviament del justificant del registre s'enviarà al correu electrònic que facilite la ciutadania.

Aquestes queixes tindran la mateixa consideració que les electròniques presentades sense signatura electrònica avançada.

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_GENERAL_QSA_CF&version=2&idioma=va&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

Accés anònim

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_GENERAL_QSA&version=2&idioma=va&idProcGuc=1236&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLLAÇOS

· Presentació i formulació d'agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=2140

· Formulació de queixes, en l'àmbit dels centres i institucions de serveis socials dependents de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=16994

· Presentació i formulació de queixes en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=2139

· Presentació i formulació de suggeriments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de la conselleria amb competències en matèria de sanitat.

http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=2138

· Formulació de suggeriments y/o agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de serveis socials dependents de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

http://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=16998

· [Normativa] Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (DOGV núm. 7764, de 20.04.2016)

<https://dogv.gva.es/es/eli/es-vc/d/2016/04/15/41/>

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

1. PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT/AGRAÏMENT

- Les ciutadanes i els ciutadans podran presentar les seues queixes, suggeriments i agraïments de manera presencial, per correu, telefònicament, per mitjans electrònics o per aquells nous canals que proporcionen les tecnologies i que permeten acostar l'Administració de la Generalitat a la ciutadania.

Quan es presente per escrit, de manera presencial o per correu postal, es podrà utilitzar el formulari de queixes/suggeriments/agraïments que està disponible en la seu electrònica de la Generalitat <https://sede.gva.es/va/inicio>.

i en web de la Generalitat: https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236&version=amp

- Si l'escrit en el qual es formule la queixa o el suggeriment no reuneix els requisits exigits o l'ompliment de l'imprés és defectuós, l'òrgan competent per a la tramitació, o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de la queixa o del suggeriment, requerirà la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que, si no ho fa, es procedirà a l'arxiu de la queixa o del suggeriment.

- Les ciutadanes i els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la

formulació i constància del seu escrit. En tot cas, aquest l'haurà de signar qui l'haja presentat com a mostra de conformitat.

- No s'admetran a tràmit les queixes, els suggeriments i els agraïments que es formulen de manera anònima.

2. REGISTRE I REMISSIONS DE LES QUEIXES, ELS SUGGERIMENTS I ELS AGRAÏMENTS

- Les unitats de registre segellaran l'escrit o la comunicació que s'ha presentat i practicaran el corresponent assentament, per a la qual cosa indicaran la data del dia de la recepció.

- Les unitats de registre enviaran sense dilació l'escrit de queixa o de suggeriment a la sotssecretaria de la conselleria afectada i remetrán simultàniament una còpia a:

a) La unitat, centre o servei a què es referisca el seu contingut.

b) La direcció territorial corresponent, en els supòsits que afecte òrgans, unitats o serveis de la seua competència.

c) L'òrgan directiu competent en matèria d'atenció a la ciutadania, en els casos de queixes que afecten el funcionament general de les oficines Prop d'atenció a la ciutadania que no corresponga a les direccions territorials, i al Servei d'Informació Telefònica Administrativa 012 de la Generalitat.

- Els agraïments o les felicitacions s'han de remetre a la unitat o les unitats objecte d'aquestes, per a la seua constància i posterior comunicació a la seua respectiva sotssecretaria, perquè en prenguen coneixement i contesten.

- Quan l'escrit afecte diverses conselleries, la sotssecretaria que l'haja rebuda la remetrà, amb el seu informe, a l'òrgan directiu que tinga la competència en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, perquè la gestione.

- Si es considera que la queixa, el suggeriment o l'agraïment és de la competència d'una altra conselleria, la sotssecretaria receptora la remetrà a la que resulte competent i donarà compte d'aquesta remissió a la persona interessada.

- Per a identificar els motius que originen les queixes, els suggeriments i els agraïments, i els aspectes als quals es refereixen, s'aplicarà una classificació que subministre informació rellevant sobre la prestació i millora del servei. L'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics aprovarà l'estructura bàsica de codis per a aquesta classificació.

3. TRAMITACIÓ

- L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a QUEIXA i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent a la queixa; en aquest cas, es remetrà directament a l'òrgan competent per a la seua tramitació com corresponga, i es donarà compte d'aquesta remissió a la persona que l'haja formulada.

- Una vegada presentada la queixa, el suggeriment o l'agraïment, l'òrgan responsable de la resposta la registrarà en l'aplicació corporativa corresponent, obrirà un expedient informatiu i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions que s'han de realitzar, caldrà obtindre la informació oportuna de la unitat o el servei directament afectats, així com de l'òrgan directiu del qual depenga.

- Totes les comunicacions internes que es realitzen entre l'òrgan responsable de la contestació i l'òrgan, el servei o la unitat, competent en la matèria objecte de queixa, suggeriment o agraïment, s'han d'efectuar a través de mitjans electrònics, de manera que s'eliminen les comunicacions en paper.

4. TERMINI DE RESPOSTA

- Totes les queixes i els suggeriments s'han de tramitar i no poden quedar sense resposta. La contestació s'ha

de notificar en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen aquest tràmit per als actes administratius.

- Els agraïments es contestaran de manera immediata o com més prompte millor.

5. ÒRGANS RESPONSABLES

En les queixes i suggeriments:

- a) La sotssecretaria de cada conselleria, en relació amb les que afecten òrgans, serveis o unitats centrals del seu departament.
- b) Les direccions territorials respecte de les que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, que comunicaran a la sotssecretaria del seu departament la resposta.
- c) L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en relació amb les queixes i els suggeriments que afecten diverses conselleries, que comunicaran la resposta a les sotssecretaries afectades.
- d) L'òrgan directiu amb competència en matèria d'atenció a la ciutadania pel que fa a les queixes i als suggeriments relatius al servei d'informació administrativa d'aquestes oficines que no siga competència de les direccions territorials i el Servei d'Informació Telefònica Administrativa 012, que ha de donar compte a la sotssecretaria del departament.

En els agraïments:

- La contestació a aquests serà competència de les sotssecretaries, que podran delegar la resposta en les mateixes unitats directament afectades.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- GENERALITAT VALENCIANA
C/ VEREDA DE SENDRES, S/N - 2ª ELEVACIÓ
03295 Elx/Elche(Alacant/Alicante)

RESOLUCIÓ

OBSERVACIONS

Per la pròpia naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no es pot interposar cap de recurs, sense perjudici que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que calga interposar en el procediment administratiu amb el qual tinguen relació.

TERMINI MÀXIM RESOLUCIÓ

- En les queixes i suggeriments la contestació s'haurà de notificar en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment va tindre entrada en el registre general de la conselleria afectada.

- Els agraïments seran contestats de manera immediata o com més prompte millor.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- GENERALITAT VALENCIANA
C/ VEREDA DE SENDRES, S/N - 2ª ELEVACIÓ
03295 Elx/Elche(Alacant/Alicante)

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí