

Formulació de QUEIXES, SUGGERIMENTS i AGRAÏMENTS davant dels serveis prestats per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP). (21356 / SIA: 2402055)

Organisme

AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA AVAP

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX?

La presentació de queixes, suggeriments i agraïments.

Tindran la consideració de QUEIXES els escrits i les comunicacions que la ciutadania realitze únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre retards, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament de l'AVAP que constituïska una falta de qualitat en el servei prestat.

La presentació de recursos i/o al·legacions en la tramitació de les convocatòries i/o programes de l'AVAP no té la consideració de queixa.

Tindran la consideració de SUGGERIMENTS les propostes formulades per la ciutadania per a millorar la qualitat dels serveis de l'AVAP i, especialment, les que puguin contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'AVAP, o a contribuir a un grau superior de satisfacció per part dels usuaris de l'AVAP.

Tindran la consideració d'AGRAÏMENTS les manifestacions per les quals la ciutadania expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament de l'AVAP o dels seus serveis, 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'AVAP s'han d'entendre adequadament i serviran a l'AVAP per a extraure d'elles, oportunitats de millor acontinua de la qualitat dels seus serveis.

INTERESSATS

La persones físiques i/o jurídiques afectades per la prestació d'un servei per part de l'AVAP.

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

NORMATIVA GENERAL

- [Normativa] Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la caliad dels serveis públics i avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental (DOGV núm. 7764, de 20/04/2016).
- [Normativa] Resolució de 2 de desembre de 2020, de la Presidenta de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, per la qual s'aprova el procediment de presentació i tramitació de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· avap@gva.es

Problemes informàtics

· [Formulari de consulta](#)

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'ha d'indicar:

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

Imprés associat https://dogv.gva.es/datos/2020/12/09/pdf/2020_10485.pdf

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

I, preferentment, a:

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_GENERAL_QSA_CF&version=2&idioma=va&idProcGuc=21356&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=21356&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

ENLLAÇOS TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

Aquest procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, sense perjudici de les especificitats organitzatives pròpies de l'AVAP.

A. Presentació i recepció de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Els ciutadans i les ciutadanes podran presentar, seguint el model normalitzat disponible en la seu electrònica de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, les queixes, suggeriments i/o agraïments pels mitjans electrònics vàlidament admesos per a aquesta finalitat o per qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA AVAP
PL. AJUNTAMENT, 6
46002 València(València/Valencia)
Tel.: 962939281
Web: <http://www.avap.es/va>

RESOLUCIÓ

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA AVAP
PL. AJUNTAMENT, 6
46002 València(València/Valencia)
Tel.: 962939281
Web: <http://www.avap.es/va>

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí