

Formulación de QUEJAS, SUGERENCIAS y AGRADECIMIENTOS frente a los servicios prestados por la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP). (21356 / SIA: 2402055)

Organismo

AGÈNCIA VALENCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA AVAP

Estado

Abierto

Plazo de solicitud

Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ LE SIRVE?

La presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.

Tendrán la consideración de QUEJAS los escritos y las comunicaciones que la ciudadanía realice únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre retrasos, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de la AVAP que constituya una falta de calidad en el servicio prestado.

La presentación de recursos y/o alegaciones en la tramitación de las convocatorias y/o programas de la AVAP no tiene la consideración de queja.

Tendrán la consideración de SUGERENCIAS las propuestas formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios de la AVAP y, especialmente, las que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la AVAP, o a contribuir a un grado superior de satisfacción por parte de los usuarios de la AVAP.

Tendrán la consideración de AGRADECIMIENTOS las manifestaciones por las que la ciudadanía expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de la AVAP o de sus servicios, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en esta prestación.

La formulación de quejas y sugerencias por la ciudadanía respecto del funcionamiento de la AVAP se han de entender adecuadamente y servirán a la AVAP para extraer de ellas, oportunidades de mejorar a continua de la calidad de sus servicios.

INTERESADOS

La personas físicas y/o jurídicas afectadas por la prestación de un servicio por parte de la AVAP.

Las quejas, sugerencias y los agradecimientos realizados por personas jurídicas se han de tramitar en nombre de la persona física que las pone.

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental (DOGV núm. 7764, de 20/04/2016).

· [Normativa] Resolución de 2 de diciembre de 2020, de la Presidenta de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, por la que se aprueba el procedimiento de presentación y tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los servicios prestados por la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva.

DUDAS SOBRE LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Dudas del trámite

· avap@gva.es

Problemas informáticos

· [Formulario de consulta](#)

SOLICITUD

PLAZO DE PRESENTACIÓN

Durante todo el año

FORMULARIOS Y DOCUMENTACIÓN

El impreso normalizado de queja/sugerencia/agradecimiento se ha de acompañar de toda la documentación que se considere oportuna en relación con su contenido.

En cualquier caso, se ha de indicar:

1. Nombre y apellidos
2. Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
3. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja, exposición de la sugerencia o agradecimiento.
4. Lugar y fecha.
5. Firma.
6. Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Impreso asociado https://dogv.gva.es/datos/2020/12/09/pdf/2020_10485.pdf

FORMA DE PRESENTACIÓN

Presencial

- a) En el registro de la AVAP.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Y, preferentemente, en: en el trámite establecido en la sede electrónica de la Generalitat y en la página web de la AVAP (www.avap.es)

Acceso con autenticación

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

Acceso anónimo

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

ENLACES

· Modelo de formulario de quejas

https://www.gva.es/downloads/publicados/PR/MODELO_Queja-Sugerencia-Agradecimiento_AVAP.pdf

TRAMITACIÓN

INFORMACIÓN DE TRAMITACIÓN

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, sin perjuicio de las especificidades organizativas propias de la AVAP.

A. Presentación y recepción de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar, siguiendo el modelo normalizado disponible en la sede electrónica de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, las quejas, sugerencias y/o agradecimientos por los medios electrónicos válidamente admitidos para esta finalidad o por cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

ÓRGANOS TRAMITACIÓN

La persona titular del servicio de Calidad de la Educación Superior e Innovación, o a la persona titular del servicio de Gestión Prospectiva y Servicios Públicos, respecto de aquellas que afecten a unidades y servicios de su competencia.

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

RESOLUCIÓN

ÓRGANOS RESOLUCIÓN

Director/a General de la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva

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

AGOTA VÍA ADMINISTRATIVA

Sí