

Exemplar solt (per fascicle): 0,42 €
 Subscripció anual en paper: 148,07 €
 Subscripció anual microfita: 251,10 €
 Subscripció anual en CD-ROM: 32,72 €

ISSN: 0212-8195
 Dipòsit legal: V. 1556-1978



Ejemplar suelto (cada fascículo): 0,42 €
 Suscripción anual en papel: 148,07 €
 Suscripción anual microfichas: 251,10 €
 Suscripción anual en CD-ROM: 32,72 €

ISSN: 0212-8195
 Depósito legal: V. 1556-1978

www.pre.gva.es/dogv

Edició i administració / Edición y administración: Àrea de Publicacions Batlia, 1, 46003 València

Subscripcions / Suscripciones 96 386 34 11 · Anuncis / Anuncios 96 386 34 41 · Producció / Producción 96 386 34 19

Venda d'exemplars solts / Venta de ejemplares sueltos: Llibreries Llig: Alacant 96 593 54 08 — Castelló de la Plana 964 35 82 70 — València 96 386 61 70

Impressió / Impresión: T.G. RIPOLL, SA - Pol. Ind. Fuente del Jarro, Paterna (València)

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. PRESIDÈNCIA I CONSELLERIES DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques

Conselleria d'Infraestructures i Transport

DECRET 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.
 [2006/F12849]

La millora contínua i l'excel·lència constitueixen objectius essencials de la Generalitat en la prestació dels servicis públics. Les queixes i els suggeriments es configuren com un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que tenen els ciutadans de la qualitat dels servicis que l'administració ofereix a la societat. Per això, cal disposar d'un sistema que regule tant el procediment administratiu per a la resolució de les queixes i els suggeriments com també l'activitat d'anàlisi i de funcionament de les iniciatives de millora que necessàriament han d'escometre's.

El Decret 85/1998, de 16 de juny, del Consell, pel qual es regula el sistema d'atenció de les queixes i suggeriments en els servicis administratius de la Generalitat, ha complert al llarg de la seua vigència els objectius que van determinar la seua aprovació. No obstant això, els canvis operats en la societat com a conseqüència del transcurs del temps i l'evolució econòmica, social, cultural i tecnològica, i el propi grau de maduresa organitzatiu aconseguit per l'administració de la Generalitat, reclama incidir en l'anàlisi del contingut de les queixes i els suggeriments, així com les conseqüents accions de millora que aquelles demanden, raons que han motivat la redacció d'una nova regulació per a donar resposta adequada a estos nous enfocaments.

Respecte a l'àmbit del decret, s'ha optat per habilitar dues vies d'aplicació. S'estableix la seua aplicació directa als òrgans i unitats de caràcter administratiu i una aplicació diferida a determinats sectors de característiques molt determinades i especials. Esta aplicació diferida s'aplica, en primer lloc, als sectors sanitari, de servicis socials i docent en funció de la seua naturalesa específica, ja que els tres compten, d'una banda, amb una extensa xarxa de centres i, de l'altra, amb uns òrgans centrals de seguiment i control, la qual cosa permet una regulació normativa més específica i adaptada a les seues necessitats sectorials. En segon lloc, també s'aplica a les organitzacions amb configuració pròpia, que s'identifiquen en l'article 2.2.d) d'este decret, a fi que es puguen dotar, igualment, d'una regulació pròpia i més adaptada. En tot cas, queda fora de perill la unitat de criteris gene-

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. PRESIDENCIA Y CONSELLERIAS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

DECRETO 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.
 [2006/F12849]

La mejora continua y la excelencia constituyen objetivos esenciales de la Generalitat en la prestación de los servicios públicos. Las quejas y las sugerencias se configuran como un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad. Por ello, se hace necesario disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento administrativo para la resolución de las quejas y sugerencias como también la actividad de análisis y de puesta en marcha de las iniciativas de mejora que necesariamente deben acometerse.

El Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell, por el que se regula el sistema de atención de las quejas y sugerencias en los servicios administrativos de la Generalitat, ha cumplido a lo largo de su vigencia los objetivos que determinaron su aprobación. No obstante, los cambios operados en la sociedad como consecuencia del transcurso del tiempo y la evolución económica, social, cultural y tecnológica, y el propio grado de madurez organizativo alcanzado por la administración de la Generalitat, reclama incidir en el análisis del contenido de las quejas y sugerencias, así como las conseqüentes acciones de mejora que aquéllas demandan, razones que han motivado la redacción de una nueva regulación para dar respuesta adecuada a estos nuevos enfoques.

Respecto al ámbito del decreto, se ha optado por habilitar dos vías de aplicación. Se establece su aplicación directa a los órganos y unidades de carácter administrativo y una aplicación diferida a determinados sectores de características muy determinadas y especiales. Esta aplicación diferida se aplica, en primer lugar, a los sectores sanitario, de servicios sociales y docente en función de su naturaleza específica, ya que los tres cuentan, de una parte, con una extensa red de centros y, de otra, con unos órganos centrales de seguimiento y control, lo que permite una regulación normativa más específica y adaptada a sus necesidades sectoriales. En segundo lugar, también se aplica a las organizaciones con configuración propia, que se identifican en el artículo 2.2.d) del presente decreto, al objeto de que se puedan dotar, igualmente, de una regulación propia y más adaptada. En todo caso,

rials i la igualtat en els drets dels ciutadans a través del mecanisme introduït en la disposició addicional segona.

Per mitjà d'este decret se situa a les sotssecretaries de cada conselleria en una posició central del procés de resolució de les queixes i els suggeriments, i del seu tractament posterior, estudi, avaluació i impuls d'iniciatives que escometen la superació del nivell de qualitat aconseguït en l'activitat de prestació de servicis.

Els resultats i conclusions del procés d'anàlisi de les queixes i els suggeriments constitueixen un instrument molt valuós perquè les sotssecretaries elaboren plans específics de millora que redunden en una major qualitat en la prestació dels servicis al ciutadà.

El decret atribuïx a la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, la competència per a la tramitació i resolució de les queixes i els suggeriments que afecten més d'una conselleria, així com el seguiment general del compliment del tracte d'atenció al ciutadà, en la seua condició d'òrgan que té assignada la matèria d'atenció al ciutadà.

D'altra banda, la Secretaria Autònoma d'Administracions Públiques, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, serà la competent per a avaluar i, si s'escau, aprovar els plans generals de millora a la vista de les accions iniciades en cada una de les conselleries, així com actuar en els casos d'incompliment del deure de resposta a les queixes i suggeriments, en la seua condició d'òrgan que té atribuïda les matèries de qualitat i inspecció de servicis.

S'establix la creació d'un sistema informàtic que permeta tant el seguiment de la tramitació i resolució de les queixes i suggeriments, així com la seua anàlisi estadística i sistemàtica. Això constituirà l'instrument de treball de partida per al disseny i implantació de projectes de millora en la prestació dels servicis públics.

D'acord amb allò que s'ha preceptuat en la disposició final primera del Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat i regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat, el present decret contempla la possibilitat de tramitar les queixes i els suggeriments per mitjans telemàtics utilitzant la firma electrònica avançada.

Fent ús de les facultats previstes en els articles 49.1 i 50.1 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, i l'article 22.e) de la Llei de Govern Valencià, a proposta del conseller de Justícia, Interior i Administracions Públiques i del conseller d'Infraestructures i Transport, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió de 3 de novembre de 2006,

DECRETE

Article 1. Objecte

El present decret té com a objecte la regulació de les queixes i els suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, a fi d'atendre-les adequadament i extraure d'elles oportunitats de millora contínua de la qualitat dels servicis públics, tot establint a l'efecte els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaz compliment d'este objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. El decret s'aplicarà directament a l'activitat del conjunt d'òrgans i unitats de l'administració de la Generalitat.

2. Serà també d'aplicació, encara que a través del mecanisme d'adaptació que es regula en la disposició addicional segona,

- a) Als hospitals, centres de salut i institucions sanitàries.
- b) Als centres, residències i institucions de servicis socials.
- c) Als centres d'ensenyament, culturals, esportius i d'oci.
- d) A les entitats, entitats autònomes, institucions públiques, fundacions públiques, entitats de dret públic i empreses, adscrites o dependents, en tots els casos, de la Generalitat.

3. L'administració de la Generalitat admetrà com a queixa o suggeriment aquells que siguen formulats davant d'esta en relació amb

queda a salvo la unitat de criteris generals i la igualtat en los derechos de los ciudadanos a través del mecanismo introducido en la disposición adicional segunda.

Mediante este decreto se sitúa a las subsecretarías de cada conselleria en una posición central del proceso de resolución de las quejas y sugerencias, y de su tratamiento posterior, estudio, evaluación e impulso de iniciativas que acometan la superación del nivel de calidad alcanzado en la actividad de prestación de servicios.

Los resultados y conclusiones del proceso de análisis de las quejas y sugerencias constituyen un instrumento muy valioso para que las Subsecretarías elaboren planes específicos de mejora que redunden en una mayor calidad en la prestación de los servicios al ciudadano.

El decreto atribuye a la Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, la competencia para la tramitación y resolución de las quejas y sugerencias que afecten a más de una conselleria, así como el seguimiento general del cumplimiento del trato de atención al ciudadano, en su condición de órgano que tiene asignada la materia de atención al ciudadano.

Por su parte, la Secretaría Autónoma de Administraciones Públicas, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, será la competente para evaluar y, en su caso, aprobar planes generales de mejora a la vista de las acciones iniciadas en cada una de las consellerias, así como actuar en los casos de incumplimiento del deber de respuesta a las quejas y sugerencias, en su condición de órgano que tiene atribuida las materias de calidad e inspección de servicios.

Se establece la creación de un sistema informático que permita tanto el seguimiento de la tramitación y resolución de las quejas y sugerencias, así como su análisis estadístico y sistemático. Ello constituirá el instrumento de trabajo de partida para el diseño e implantación de proyectos de mejora en la prestación de los servicios públicos.

En consonancia con lo preceptuado en la disposición final primera del Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulació de las notificaciones telemáticas de la Generalitat, el presente decreto contempla la posibilidad de tramitar las quejas y sugerencias por medios telemáticos utilizando la firma electrónica avanzada.

En uso de las facultades previstas en los artículos 49.1 y 50.1 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, y el artículo 22.e) de la Ley de Gobierno Valenciano, a propuesta del conseller de Justicia, Interior y Administraciones Públicas y del conseller de Infraestructuras y Transporte, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana y previa deliberación del Consell, en la reunión de 3 de noviembre de 2006,

DISPONGO

Artículo 1. Objeto

El presente decreto tiene por objeto la regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la administración y las organizaciones de la Generalitat, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios públicos, estableciendo a tal efecto los sistemas de tramitación, resolución e información que permiten el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. El decreto será de aplicación directa a la actividad del conjunto de órganos y unidades de la administración de la Generalitat.

2. Será también de aplicación, si bien a través del mecanismo de adaptación que se regula en la disposición adicional segunda, a:

- a) Los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias.
- b) Los centros, residencias e instituciones de servicios sociales.
- c) Los centros de enseñanza, culturales, deportivos y de ocio.
- d) Las entidades, entidades autónomas, instituciones públicas, fundaciones públicas, entidades de derecho público y empresas, adscritas o dependientes, en todos los casos, de la Generalitat.

3. La administración de la Generalitat admitirá como queja o sugerencia aquellas que sean formuladas ante la misma en relación con

els servicis prestats per altres administracions a què s'haja encomanat o delegat per la Generalitat la prestació del servici objecte de la queixa o el suggeriment.

Igualment, també seran admeses les queixes i els suggeriments que se susciten respecte dels servicis públics prestats per una empresa pública o privada amb la que la Generalitat haja contractat dita prestació, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que l'usuari considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels servicis de protecció i defensa dels consumidors.

Article 3. Queixes

1. Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en què els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels servicis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constituïska falta de qualitat en el servici prestat.

2. La formulació d'una queixa no impeditx ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, puguem correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes.

3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa puguem tornar a exposar-se en els possibles recursos que càpia interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

4. No tenen la consideració de queixes, als efectes del present decret, les denúncies que puguem presentar els ciutadans posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguem comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents, bé per cada departament o, si és el cas, per la Direcció General d'Administració Autònoma, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions públiques, en tant que òrgan competent en matèria d'inspecció general de servicis.

5. 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.

Article 4. Suggeriments

Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat dels servicis públics i, en especial, aquelles que puguem contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració.

Article 5. Recepció de les queixes i els suggeriments

1. En totes les unitats de registre de l'administració de la Generalitat s'advertirà al ciutadà, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes i suggeriments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models de la qual figuren en l'annex d'este decret, per a poder materialitzar-les, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits arrellegats en el punt 2 del present article.

2. Els ciutadans presentaran les seues queixes i suggeriments per escrit, en les oficines i registres a què es referix l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. I s'han d'indicar:

- a) El nom i cognoms.
- b) El domicili, a l'efecte de notificació.
- c) Els fets i les raons, en els quals es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.

los servicis prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado por la Generalitat la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Generalitat haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

Artículo 3. Quejas

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los 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.

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

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos del presente decreto, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes, bien por cada departamento o, en su caso, por la Dirección General de Administración Autónoma, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, en cuanto órgano competente en materia de inspección general de servicios.

5. 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 económico-administrativas, 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.

Artículo 4. Sugerencias

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los 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.

Artículo 5. Recepción de las quejas y sugerencias

1. En todas las unidades de registro de la administración de la Generalitat se advertirá al ciudadano, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el anexo de este decreto, para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

2. Los ciudadanos presentarán sus quejas y sugerencias por escrito, en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Debiendo indicar:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Domicilio, a efectos de notificación.
- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.

- d) El lloc i la data.
- e) La firma.
- f) L'òrgan, centre o unitat administrativa a què es dirigeix.

3. Si l'escrit en el que es formule la queixa o el suggeriment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprès és defectuosa, l'òrgan competent per a la seua tramitació, o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de la queixa, requerirà a l'interessat perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa de què si no ho fera es procedirà a l'arxiu de la reclamació o queixa.

4. També es podrà realitzar la presentació, registre, tramitació i contestació de les queixes i suggeriments per via telemàtica que tindrà plena validesa ajustant-se a les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del registre telemàtic de la Generalitat i regulació de les notificacions telemàtiques de la Generalitat.

5. Els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa o suggeriment. En tot cas, esta haurà de ser firmada pel ciutadà com a mostra de conformitat.

Article 6. Registre i remissions

1. Les unitats de registre segellaran l'escrit o la comunicació presentada i practican el corresponent assentament, i indicaran la data del dia de la recepció.

2. Les unitats de registre enviaran sense dilació l'escrit de queixa o el suggeriment a la sotssecretaria de la conselleria afectada i, simultàniament, remetran còpia a:

- a) La unitat, centre o servici a què es referisca el seu contingut.
- b) La direcció territorial corresponent, en els supòsits de l'article 9.1.b) d'este decret.

c) La Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, en els casos a què es refereix l'article 9.1.d) d'este decret.

3. Quan la queixa o suggeriment afecte unes quantes conselleries, la sotssecretaria que l'haja rebut la remetrà, amb el seu informe, a la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, per a la seua gestió per este centre directiu.

4. Si es considera que una queixa o suggeriment és de la competència d'una altra conselleria, la sotssecretaria receptora la remetrà a aquella altra que resulte competent, i retrà compte d'esta remissió al ciutadà.

Article 7. Tramitació

1. 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 de la queixa, i en este cas se sol·licitarà del ciutadà la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu, i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servici directament afectats, així com de l'òrgan directiu del qual depenga.

Article 8. Termini de resposta

Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o 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 este tràmit per als actes administratius.

Article 9. Òrgans responsables de la resposta

1. La resposta a les queixes i els suggeriments és responsabilitat de:

- a) La sotssecretaria de cada conselleria, en relació amb aquelles que afecten òrgans, servicis i/o unitats centrals del seu departament.

- d) Lugar y fecha.
- e) Firma.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

3. Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de la queja, requerirá al interesado para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá al archivo de la reclamación o queja.

4. También se podrá realizar la presentación, registro, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias por vía telemática que tendrá plena validez ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat.

5. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro e información en la formulación y constancia de su queja o sugerencia. En todo caso, ésta deberá ser firmada por el ciudadano como muestra de conformidad.

Artículo 6. Registro y remisiones

1. Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

2. Las unidades de registro enviarán sin dilación el escrito de queja o la sugerencia a la subsecretaría de la conselleria afectada, remitiendo simultáneamente copia a:

- a) La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido.
- b) La dirección territorial correspondiente, en los supuestos del artículo 9.1.b) de este decreto.

c) La Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en los casos a que se refiere el artículo 9.1.d) de este decreto.

3. Cuando la queja o sugerencia afecte a varias consellerias, la subsecretaría que la haya recibido la remitirá, con su informe, a la Secretaría Autònoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, para su gestión por este centro directivo.

4. Si se considera que una queja o sugerencia es de la competencia de otra conselleria, la subsecretaría receptora la remitirá a aquella otra que resulte competente, dando cuenta de esta remisión al ciudadano.

Artículo 7. Tramitación

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, en cuyo caso se solicitará del ciudadano la confirmación de su verdadera intenció.

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados, así como del órgano directivo del cual dependa.

Artículo 8. Plazo de respuesta

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro General de la respectiva conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Artículo 9. Órganos responsables de la respuesta

1. La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:

- a) La subsecretaría de cada conselleria, en relación con aquellas que afecten a órganos, servicios y/o unidades centrales de su departamento.

b) Les direccions territorials respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i servicis de la seua competència, comunicant a la sotssecretaria del seu departament la resposta.

c) La Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, en relació amb les queixes o suggeriments que afecten unes quantes conselleries, la qual comunicarà la resposta a les sotssecretaries afectades.

d) La Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, en allò referit al funcionament general de les Oficines Prop d'informació general administrativa de la Generalitat que no siga competència de les direccions territorials i al Servici d'Informació Telefònica Administrativa 012 de la Generalitat, i es retrà compte al sotssecretari del departament.

Article 10. Seguiment de les queixes i els suggeriments

1. En cada sotssecretaria es crearà un Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà informació sobre totes elles, el seu procés de tramitació i resolució.

2. Cada sotssecretaria realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta al ciutadà de les queixes i suggeriments que afecten la seua conselleria, adoptant, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.

3. El seguiment general del compliment del deure de resposta al ciutadà correspondrà a la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, la qual informará a la Secretaria Autònoma d'Administracions Públiques, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, qualsevol incompliment que es produisca respecte del deure de resposta.

Article 11. Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta

1. En qualsevol moment, el ciutadà podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.

2. Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant de la Direcció General d'Administració Autònoma, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en l'article 8.

Article 12. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les queixes i els suggeriments

Els escrits de resposta a les queixes o suggeriments s'ajustaran a les directrius següents:

a) Resposta el més aviat possible, sense necessitat esgotar terminis.

b) Personalització de la resposta.

c) Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.

d) Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.

e) Expressió si, s'escau, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.

f) Disculpes per les molèsties que han pogut causar-se al ciutadà a l'explicitar la seua queixa o suggeriment i agraïment per l'oportunitat de millora que les mateixes brinden, si fa el cas.

Article 13. Millora contínua

1. El contingut de les queixes i els suggeriments serà tingut en compte pels òrgans enumerats en l'article 9 com a responsables de la seua atenció i resposta a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels servicis. Per esta raó, es facilitarà la seua formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles tant per mitjà d'atenció presencial com telemàtica.

2. La simple estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en sí mateixa, exponent negatiu. Sí ho serà, al contrari, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i els suggeriments.

b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.

c) La Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en relación con las quejas o sugerencias que afecten a varias consellerias, comunicando la respuesta a las subsecretarias afectadas.

d) La Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en lo que se refiere al funcionamiento general de las Oficinas Prop de información general administrativa de la Generalitat que no sea competencia de las Direcciones Territoriales y al Servicio de Información Telefónica Administrativa 012 de la Generalitat, dando cuenta al subsecretario del departamento.

Artículo 10. Seguimiento de las quejas y sugerencias

1. En cada Subsecretaría se creará un Registro de Quejas y Sugerencias que contendrá información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución.

2. Cada Subsecretaría realizará el seguimiento del cumplimiento del plazo de notificación de la respuesta al ciudadano de las quejas y sugerencias que afecten a su conselleria, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas.

3. El seguimiento general del cumplimiento del deber de respuesta al ciudadano corresponderá a la Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, que pondrá en conocimiento de la Secretaría Autónoma de Administraciones Públicas, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, cualquier incumplimiento que se produzca respecto del deber de respuesta.

Artículo 11. Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta

1. En cualquier momento, el ciudadano podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.

2. Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Administración Autónoma, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el artículo 8.

Artículo 12. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias

Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes directrices:

a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.

b) Personalización de la respuesta.

c) Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.

d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.

e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

f) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicitar su queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan en su caso.

Artículo 13. Mejora continua

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos enumerados en el artículo 9 como responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Por esta razón, se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles tanto mediante atención presencial como telemática.

2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es pose de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la sotssecretaria corresponent promourà la constitució d'un equip de millora que analitzi, elabore i proposi les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remès a la Secretaria Autònoma d'Administracions Públiques, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, a l'efecte del seu coneixement, segons que preveu l'apartat 6 d'este article.

4. Dins dels dos primers mesos de cada any, cada sotssecretaria elaborarà un informe estadístic valoratiu de les queixes i els suggeriments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, el qual serà remès tant a la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, com a la Secretaria Autònoma d'Administracions Públiques, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques.

5. Per la seua banda, la Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació elaborarà, en els dos mesos següents, informes estadístics globals de tots els departaments, a fi de comprovar el compliment del tracte d'atenció al ciutadà.

6. La Secretaria Autònoma d'Administracions Públiques, a la vista dels plans específics de millora de les diferents conselleries, i de l'examen conjunt de la informació estadística i analítica de totes les queixes i suggeriments, extraurà les conclusions oportunes a fi de dissenyar accions de millora de la qualitat globals que incorporarà als plans generals de millora de la Generalitat que en cada cas haja d'elaborar.

Article 14. Protecció de dades de caràcter personal

La Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació assegurarà la deguda protecció de les dades de caràcter personal que s'arreglen en els escrits i comunicacions, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

DISPOSICIONS ADICIONALS

Primera

La Secretaria Autònoma de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, implantarà, en el termini de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'este decret, les ferramentes informàtiques adequades tant per al registre, tractament i gestió de les queixes i suggeriments com per a la presentació telemàtica. La primera ferramenta configurarà el Registre de Queixes i Suggeriments previstos en l'article 10.1 d'este decret i, a partir del registre informatitzat, transmetrà la informació als departaments afectats, que permetrà l'elaboració d'estadístiques que puguen contribuir a la millora dels aspectes que amb més freqüència destaquen els ciutadans a través de les seues queixes i suggeriments.

Cada conselleria es dotarà dels mitjans necessaris per al correcte ús de la ferramenta informàtica a què es referix el paràgraf anterior.

Segona

En el termini màxim de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'este decret, les conselleries de les quals depenguen, respectivament, els sectors esmentats en l'article 2.2, apartats a), b) i c), i els òrgans competents, d'acord amb la seua normativa específica, de les organitzacions que se citen en l'article 2.2, apartat d), hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments, o ho modificaran si ja existira però fóra necessari ajustar-ho al contingut d'este decret.

Este procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en els articles 3, 4, 5, 7, 8, 11.1 i 12. A més, adaptarà el règim procedimental contingut en els articles 6, 9, 10, 11.2, 13 i 14, traslladant dels principis i esquema general de gestió arreglat en els dits articles i especificant

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias se ponga de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Subsecretaría correspondiente promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la Secretaría Autónoma de Administraciones Públicas, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, a los efectos de su conocimiento en orden a lo previsto en el apartado 6 de este artículo.

4. Dentro de los dos primeros meses de cada año, cada subsecretaría elaborará un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que remitirá tanto a la Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, como a la Secretaría Autónoma de Administraciones Públicas, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas.

5. Por su parte, la Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información elaborará, en los dos meses siguientes, informes estadísticos globales de todos los departamentos, con el fin de comprobar el cumplimiento del trato de atención al ciudadano.

6. La Secretaría Autónoma de Administraciones Públicas, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerias, y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globales que incorporará a los planes generales de mejora de la Generalitat que en cada caso haya de elaborar.

Artículo 14. Protección de datos de carácter personal

La Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera

La Secretaría Autónoma de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, implantará, en el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, las herramientas informáticas adecuadas tanto para el registro, tratamiento y gestión de las quejas y sugerencias como para la presentación telemática. La primera herramienta configurarà el Registro de Quejas y Suggerencias contemplado en el artículo 10.1 de este decreto y, a partir del registro informatizado, transmitirá la información a los departamentos afectados, permitiendo la elaboración de estadísticas que puedan contribuir a la mejora de los aspectos que con más frecuencia destacan los ciudadanos a través de sus quejas y sugerencias.

Cada conselleria se dotará de los medios necesarios para el correcto uso de la herramienta informática a que se refiere el párrafo anterior.

Segunda

En el plazo máximo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de este decreto, las consellerias de las que, respectivamente, dependen los sectores citados en el artículo 2.2, apartados a), b) y c), y los órganos competentes, de acuerdo con su normativa específica, de las organizaciones que se citan en el artículo 2.2, apartado d), habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias, o lo modificarán si ya existiera pero fuera necesario ajustarlo al contenido de este decreto.

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en los artículos 3, 4, 5, 7, 8, 11.1 y 12. Además, adaptará el régimen procedimental contenido en los artículos 6, 9, 10, 11.2, 13 y 14, dando traslado de los principios y esquema general de gestión recogido en dichos

els òrgans o departaments equivalents responsables de cada tràmit, d'acord amb les peculiaritats i estructura que siguen pròpies en cada sector o organització, i sempre dins de la seua estructura i àmbit competencial.

En tant que s'aprova esta normativa específica, les conselleries i els altres òrgans competents citats adoptaran les mesures provisionals que resulten necessàries per a garantir que els usuaris dels seus servicis puguen exercir el seu dret a presentar queixes i suggeriments, així com a obtindre una tramitació, control i resposta adequats.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA ÚNICA

La tramitació i contestació de les queixes i suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor del present decret, es regiran per la normativa anterior, açò és, pel Decret 85/1998, de 16 de juny, del Consell.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior en tant que contradiguen o s'oposen al que disposa este decret.

Queda expressament derogat el Decret 85/1998, de 16 de juny, del Consell, pel qual es regula el sistema d'atenció de les queixes i suggeriments en els servicis administratius de la Generalitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera

Es faculta a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport per a dictar, en l'àmbit de les seues competències respectives, les disposicions necessàries per al desplegament i execució d'este decret, així com per a la modificació de l'annex, si fa el cas.

Segona

1. L'aplicació del que disposa el present decret no implicarà increment de la despesa pública. Les despeses necessàries per a la implantació de les mesures previstes en el mateix s'afrontaran a càrrec dels pressupostos ordinaris de despeses de les distintes conselleries incloses en l'àmbit d'aplicació.

2. Este decret entrarà en vigor en el termini d'un mes comptat a partir de l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat*.

València, 3 de novembre de 2006

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ.

El conseller de Justícia, Interior i Administracions Públiques,
MIGUEL PERALTA VIÑES.

El conseller d'Infraestructures i Transport,
JOSE RAMÓN GARCÍA ANTÓN.

artículos y especificando los órganos o departamentos equivalentes responsables de cada trámite, de acuerdo con las peculiaridades y estructura que sean propias en cada sector u organización, y siempre dentro de su estructura y ámbito competencial.

En tanto se aprueba esta normativa específica, las consellerias y los demás órganos competentes citados adoptarán las medidas provisionales que resulten necesarias para garantizar que los usuarios de sus servicios puedan ejercer su derecho a presentar quejas y sugerencias, así como a obtener una tramitación, control y respuesta adecuados.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

La tramitación y contestación de las quejas y sugerencias presentadas con anterioridad a la entrada en vigor del presente decreto, se regirán por la normativa anterior, esto es, por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en este decreto.

Queda expresamente derogado el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell, por el que se regula el sistema de atención de las quejas y sugerencias en los servicios administrativos de la Generalitat.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

Se faculta a la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas y a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte para dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este decreto, así como para la modificación del anexo, en su caso.

Segunda

1. La aplicación de lo dispuesto en el presente decreto no implicará incremento del gasto público. Los gastos necesarios para la implantación de las medidas previstas en el mismo se afrontarán con cargo a los presupuestos ordinarios de gasto de las distintas consellerias incluidas en el ámbito de aplicación.

2. Este decreto entrará en vigor en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat*.

Valencia, 3 de noviembre de 2006

El president de la Generalitat,
FRANCISCO CAMPS ORTIZ.


El conseller de Justicia, Interior y Administraciones Públicas,
MIGUEL PERALTA VIÑES.

El conseller de Infraestructuras y Transporte,
JOSE RAMÓN GARCÍA ANTÓN.

		QUEIXA QUEJA	
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS / APELLIDOS		NOMI / NOMBRE	DN
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) I DOMICILI (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT I LOCALIDAD	PROVINCIA I PROVINCIA	TELÈFON I TELÉFONO	E-MAIL
B ORGANISME OBJECTE DE LA QUEIXA / ORGANISMO OBJETO DE LA QUEJA			
ORGANISME I ORGANISMO		UNITAT ADMINISTRATIVA I UNIDAD ADMINISTRATIVA	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) I DOMICILI (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT I LOCALIDAD	PROVINCIA I PROVINCIA	TELÈFON I TELÉFONO	
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EULA VA ATENDRE I IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ			
C MOTIU DE LA QUEIXA / MOTIVO DE LA QUEJA			
_____ d _____ de _____ La persona interessada / La persona interesada			
NOTES: NOTAS: Firma: _____			
<ul style="list-style-type: none"> - La queixa es formularà en original i tres còpies. Les unitats de registre entregaran la còpia per a la persona que presente la queixa i remetran l'original a la Subsecretaria corresponent i les altres còpies a la unitat objecte de la queixa. Direcció Territorial o Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, quan es refereix al funcionament general de les oficines Prop i al servei d'informació telefònica administrativa 012. - La queixa es formularà en original i tres còpies. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que presente la queja y remitirán el original a la Subsecretaría correspondiente y las otras copias a la unidad objeto de la queja, Dirección Territorial o Dirección General de Telecomunicaciones e Investigación, cuando se refiera al funcionamiento general de las oficinas Prop y al servicio de información telefónica administrativa 012. - El termini per a la resposta és d'un mes des que la queixa va tindre entrada en la conselleria afectada. - El plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en la conselleria afectada. - El ciutadà podria demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant dels òrgans responsables de la resposta, així com formular nova queixa davant de la Direcció General d'Administració Autonòmica quan s'haja incomplert el deure de resposta. - El ciudadano podrá recibir información sobre el trámite de su queja ante los órganos responsables de la respuesta, así como formular nueva queja ante la Dirección General d'Administració Autonómica cuando se haya incumplido el deber de respuesta. - La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, per responsabilitat patrimonial que puguen correspondre al ciutadà, ni supondrà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'elles. - La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas. <p>Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, per responsabilitat patrimonial de l'Administració, econòmico-administratives, pel que la seua presentació no paralitza els terminis establits en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empare de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.</p> <p>Las quejas no tienen la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas a l'exercicio de acciones judiciales, por responsabilidad patrimonial de la Administración, económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos 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.</p> <p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser inclosos en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'us de les funcions pròpies que le atribueix i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 6 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 6 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p>			
REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	

(1A) EXEMPLAR PER A LA SUBSECRETARIA CORRESPONDENT I EXEMPLAR PER A LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE

CIT - IAC
 DIN - A4
 LA - 0102 - 01 - E

 GENERALITAT VALENCIANA		SUGGERIMENT SUGERENCIA	
A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA			
COGNOMS I APELLIDOS		NOM / NOMBRE	DN
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) I DOMICILI (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT I LOCALIDAD	PROVINCIA I PROVINCIA	TELÈFON I TELÈFONO	E-MAIL
B ORGANISME OBJECTE DEL SUGGERIMENT / ORGANISMO OBJETO DE LA SUGERENCIA			
ORGANISME I ORGANISMO		UNITAT ADMINISTRATIVA I UNIDAD ADMINISTRATIVA	
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) I DOMICILI (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)			CP
LOCALITAT I LOCALIDAD	PROVINCIA I PROVINCIA	TELÈFON I TELÈFONO	
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE I IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ			
C MOTIU DEL SUGGERIMENT / MOTIVO DE LA SUGERENCIA			
<p style="text-align: center;">_____ d _____ de _____</p> <p style="text-align: center;">La persona interessada / La persona interesada</p>			
NOTES: NOTAS:		REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA	
Firma: _____		DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE	

12/41 EXEMPLAR PER A LA PERSONA INTERESSADA I EXEMPLAR PARA LA PERSONA INTERESADA

CIT - IAC

DIN - A4

IA - 01003 - 01 - E