

Formulació de queixes, en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. (16994 / SIA: 211833)

Organisme

Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ LI SERVEIX?

Els ciutadans i ciutadanes podran formular queixes, en relació amb el funcionament dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure d'ells oportunitats de millora contínua de la qualitat dels servicis que presta.

INTERESSATS

Els ciutadans i ciutadanes en relació amb els centres i institucions de servicis socials dependents de la Vicepresidència de Consell i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

La subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials 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, i les seues normes de desplegament.

OBSERVACIONS

*** QUEIXES**

- Tindran la consideració de queixes els escrits i les comunicacions en què la ciutadania realitze 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 centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, que constituïsquen falta de qualitat en el servici prestat.
- 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 a la ciutadania, ni suposarà per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes.
- No tenen la consideració de queixes, a l'efecte d'esta orde, les denúncies que puguen presentar els ciutadans i ciutadanes posant de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici dels centres i institucions de servicis socials dependents de la conselleria competent en matèria de servicis socials, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la unitat competent en matèria d'inspecció de l'esmentada conselleria.
- Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, ni de reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, ni de reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la presentació no paralitza els terminis establits en la normativa vigent per als esmentats recursos i reclamacions. 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.

NORMATIVA GENERAL

· Orde 15/2013, de 3 setembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el sistema de queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels centres i institucions de servicis socials dependents de la Conselleria (DOCV núm. 7136, de 22/10/2013).

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

DOCUMENTACIÓ

Els ciutadans i ciutadanes quan presenten les seues queixes per escrit indicaran el següent:

- a) Nom i cognoms.
- b) Domicili a l'efecte de notificació. Aquest camp solament s'ha d'emplenar si no es tria l'opció de notificació electrònica.
- c) Telèfon de contacte. Aquest camp és opcional
- d) Centre o institució de serveis socials objecte de la queixa.
- e) Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa.
- f) Lloc i la data de presentació.
- g) Signatura.
- h) Direcció territorial a la qual es dirigeix la queixa, com a òrgan responsable de la seua atenció i resposta.
- i) Si tria l'opció de notificació electrònica i desitja rebre un avís de notificació haurà d'indicar un correu electrònic.

· FULL DE QUEIXES (https://www.gva.es/downloads/publicados/IN/22358_BI.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 diputacions provincials, capítols i consells insulars, als 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'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:

- REGISTRE DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES - ALACANT

C/ TEATRE, 37 - 39

03001- Alacant/Alacant

Tel.: 012

Fax: 965938068

- REGISTRE DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES - CASTELLÓ

Av. GERMANS BOU, 81

12003- Castelló de la Plana

Tel.: 012

- REGISTRE GENERAL DE LA CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES - VALÈNCIA

C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77 CIUTAT ADMINISTRATIVA 9 D'OCTUBRE

46018 - València

Tel.: 012

Fax: 961247981

- REGISTRE DE LA DIRECCIÓ TERRITORIAL D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES - VALÈNCIA

Av. DE L'OEST, 36

46004- València

Tel.: 012

Fax: 961271894

L'ATENCIÓ PRESENCIAL i REGISTRE DE DOCUMENTS en la DIRECCIÓ TERRITORIAL D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES - VALÈNCIA, serà ÚNICAMENT mitjançant CITA PRÈVIA, que es pot sol·licitar a través del telèfon d'informació de la Generalitat 012 o a través d'internet: https://www.gva.es/es/inicio/servicios_linea/citas_previas

Telemàtica

També podrà realitzar-se la presentació, registre, tramitació i resposta de les queixes per via telemàtica, que tindran plena validesa i s'hauran d'ajustar 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, actualment denominat Registre electrònic de la Generalitat.

Accés amb autenticació

<https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?>

[tramite=MODELO_DEPENDENCIA_QSA_CF&version=1&idioma=va&idProcGuc=16994&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR](https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=MODELO_DEPENDENCIA_QSA_CF&version=1&idioma=va&idProcGuc=16994&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR)

E-mail funcional

gestionderecursos@gva.es

E-mail tècnic

generalitat_en_red@gva.es

ENLLAÇOS

· [Normativa] Vegeu l'Orde 15/2013, de 3 setembre.

http://www.docv.gva.es/datos/2013/10/22/pdf/2013_9998.pdf

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

1. Si l'escrit en el qual es formula la queixa no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuós, l'òrgan competent per a respondre requerirà la persona interessada perquè, en un termini de deu dies, esmene la deficiència advertida, amb la indicació expressa que, si no ho fa, s'arxivarà la queixa.
2. Els ciutadans i ciutadanes podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa, que, en tot cas, hauran de firmar com a mostra de conformitat.
3. 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 de la persona interessada la confirmació de la seua verdadera intenció.

4. Presentada la queixa, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu i realitzarà les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtindre la informació oportuna tant del centre o institució directament afectada, com de la direcció general que en siga competencialment responsable.

5. Totes les queixes hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificarse a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa va tindre entrada en el registre general de la conselleria competent en matèria de servicis socials. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

6. En qualsevol moment, la persona interessada podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa, i s'hi haurà de donar complida resposta.

7. Així mateix, podrà formular una nova queixa, esta vegada davant de la subsecretaria de la conselleria competent en matèria de servicis socials, quan s'haja incomplert el deure de resposta.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge
C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 3
46018 València(València/Valencia)
Tel.: 961587071
Fax.: 963424732
Web: inclusio.gva.es/va/home

RESOLUCIÓ

OBSERVACIONS

Els previstos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (BOE núm. 285, de 27/11/92) i la nova redacció donada al seu articulat per la Llei 4/1999, de 13 de gener (BOE núm. 12, de 14/01/99).

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge
C/ DE LA DEMOCRÀCIA, 77. CIUTAT ADMITIVA. 9 D'OCTUBRE-TORRE 3
46018 València(València/Valencia)
Tel.: 961587071
Fax.: 963424732
Web: inclusio.gva.es/va/home

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí