

Institut de la Petita i Mitjana Indústria de la Generalitat Valenciana (IMPIVA)

RESOLUCIÓ de 4 de maig de 2010, del director general de l'Institut de la Petita i Mitjana Indústria de la Generalitat Valenciana (IMPIVA), per la qual es regula el procediment de les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'IMPIVA. [2010/5595]

Atés que el 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, té per objecte 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 posada en marxa de les iniciatives de millora que necessàriament s'han d'escometre.

Vist que l'esmentat decret, en la disposició addicional segona, estableix que les entitats enunciades en el seu article 2.2.d, entre les quals s'inclou l'Institut de la Petita i Mitjana Indústria de la Generalitat Valenciana, en avant IMPIVA, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments.

Per tot això, el director general de l'IMPIVA, com a òrgan competent, de conformitat amb el que s'ha establert en l'article 9.2.a i c del Decret 111/2004, de 2 de juliol, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de l'IMPIVA i segons l'informe proposat per l'Àrea d'Organització i Sistemes amb el vistiplau del director d'Infraestructures Tecnològiques i Servicis de l'IMPIVA, de 29 d'abril de 2010, resol el següent:

Primer. Objecte

La present resolució té per objecte la regulació de les queixes i els suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament de l'IMPIVA, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua de la qualitat del servici, i estableix a este efecte els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaz compliment del dit objectiu.

Segon. Queixes

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

La formulació d'una queixa no impedis ni condiona l'exercici de qualsevol reclamació, dret o acció de caràcter administratiu o judicial que pugen correspondre al ciutadà, ni implicarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes.

Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la resposta no serà possible cap recurs, sense perjudici que els motius de la queixa pugen tornar a exposar-se en els possibles recursos que siga possible interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

No tenen la consideració de queixes, a l'efecte de la present resolució, les denúncies que pugen presentar els ciutadans en què posen de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que pugen comportar responsabilitat disciplinària del personal, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per l'òrgan competent.

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 econòmico-administratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establerts 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.

Tercer. Suggeriments

Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat del servici i, en especial, aquelles que pugen con-

Instituto de la Pequeña y Mediana Industria de la Generalitat Valenciana (IMPIVA)

RESOLUCIÓN de 4 de mayo de 2010, del director general del Instituto de la Pequeña y Mediana Industria de la Generalitat Valenciana (IMPIVA), por la que se regula el procedimiento de las quejas y sugerencias en el ámbito del IMPIVA. [2010/5595]

Considerando que el 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, tiene por objeto 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.

Visto que el citado decreto, en su disposición adicional segunda, establece que las entidades enunciadas en el artículo 2.2.d del mismo, entre las que se incluye el Instituto de la Pequeña y Mediana Industria de la Generalitat Valenciana, en adelante IMPIVA, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias.

Por todo ello, el director general del IMPIVA, como órgano competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2.a y c del Decreto 111/2004, de 2 de julio, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento del IMPIVA y a tenor del informe propuesta del Área de Organización y Sistemas con el visto bueno del director de Infraestructuras Tecnológicas y Servicios del IMPIVA, de fecha 29 de abril de 2010, resuelve lo siguiente:

Primero. Objeto

La presente resolución tiene por objeto la regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento del IMPIVA, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad del servicio, estableciendo a tal efecto los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

Segundo. Quejas

Tendrá la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios del IMPIVA, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

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.

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.

No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente resolución, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por el órgano competente.

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 paralitza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigent. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

Tercero. Sugerencias

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad del servicio y, en especial, aquellas que puedan

tribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'IMPIVA.

Quart. Recepció de les queixes i els suggeriments

1. A les seues de l'IMPIVA s'advertirà el ciutadà, mitjançant cartell informatiu o qualsevol altre procediment similar, de la possibilitat de presentar queixes i suggeriments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals s'inclouen en l'annex d'esta resolució, per a poder materialitzar-los, sense perjudici de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o els suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits recollits en l'apartat següent.

Els ciutadans presentaran les seues queixes i els seus suggeriments per escrit, en les oficines i registres a què fa referència l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i caldrà indicar-hi:

Nom i cognoms.

Domicili, a l'efecte de notificació.

Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.

Lloc i data.

Firma.

Si l'escrit on es formule la queixa o el suggeriment no reunira els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés fóra defectuós, l'IMPIVA demanarà a la persona interessada que, en un termini de 10 dies, esme-ne la deficiència advertida, amb indicació expressa que si no ho fa es procedirà a l'arxiu de la reclamació o queixa.

També es podrà fer la presentació, registre, tramitació i contestació de les queixes i suggeriments per via telemàtica, la qual tindrà plena validesa i s'ajustarà 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.

Cinqué. Tramitació

El registre segellarà l'escrit o comunicació presentats i efectuarà el corresponent assentament, indicant la data del dia de la recepció.

L'IMPIVA com a òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la veritable 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 distint de la queixa; en este cas se sol·licitarà al ciutadà la confirmació de la verdadera intenció.

Presentats la queixa o el suggeriment, l'IMPIVA obrirà un expedient informatiu i portarà a cap 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.

Sisé. Termini de resposta

Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitats 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 el suggeriment van tenir entrada en el Registre de l'IMPIVA. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Seté. Òrgan responsable de la resposta i el seguiment

La resposta a les queixes i suggeriments és responsabilitat del director general de l'IMPIVA.

S'haurà de complir el termini de notificació de la resposta al ciutadà i s'arxivarà la informació sobre les queixes i els suggeriments i el seu procés de tramitació i resolució.

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

En qualsevol moment, el ciutadà podrà sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o el seu suggeriment.

contribuir a simplificar, reducir o eliminar tràmits o molestias en sus relaciones con el IMPIVA.

Cuarto. Recepción de las quejas y sugerencias

1. En las sedes del IMPIVA se advertirá al ciudadano, mediante cartel informativo o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de presentar quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyos modelos figuran en el anexo de esta resolución, 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 apartado siguiente.

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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo indicar:

Nombre y apellidos.

Domicilio, a efectos de notificación.

Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.

Lugar y fecha.

Firma.

Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reuniera los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso fuese defectuosa, el IMPIVA requerirá a la persona interesada 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.

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.

Quinto. Tramitación

El registro sellará el escrito o comunicación presentada y practicará el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción.

El IMPIVA como 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 distinto a la queja, en cuyo caso se solicitará del ciudadano la confirmación de su verdadera intención.

Presentada la queja o sugerencia, el IMPIVA 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.

Sexto. 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 del IMPIVA. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Séptimo. Órgano responsable de la respuesta y seguimiento

La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad del director general del IMPIVA.

Se archivará la información sobre todas ellas, su proceso de tramitación y resolución, cumpliendo el plazo de notificación de la respuesta al ciudadano.

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

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

Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant la Direcció General de Modernització, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en el punt sisé.

Nové. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments

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

Resposta el més ràpida possible, sense necessitat d'esgotar terminis.

Personalització de la resposta.

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

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

Expressió, si és el cas, 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.

Disculpes per les molèsties que s'han pogut causar al ciutadà en explicitar la seua queixa o suggeriment, i agraïment per l'oportunitat de millora que estes brinden, si és el cas.

Desé. Millora contínua

El contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte per la direcció de l'IMPIVA a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels servicis. Per esta raó, se'n facilitarà la formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possible, tant mitjançant atenció presencial com telemàtica.

El nombre de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerat, en si mateix, exponent negatiu de la unitat. Sí que ho seran, per contra, la falta de resposta o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments.

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 servici, l'IMPIVA proposarà les mesures necessàries per a la correcció, o definirà les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora.

En l'informe anual de l'Institut es donarà compte del nombre de les queixes i suggeriments presentats i tramitats l'any anterior.

Onzé. Protecció de dades de caràcter personal

L'IMPIVA assegurarà la deguda protecció de les dades de caràcter personal que es recullen en els escrits i comunicacions, d'acord amb el que s'ha disposat en la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

DISPOSICIÓ FINAL

La present resolució entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 4 de maig de 2010.– El director general de l'IMPIVA: Daniel Moragues Tortosa.

Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Modernización, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el punto sexto.

Noveno. 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:

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

Personalización de la respuesta.

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

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

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.

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.

Décimo. Mejora continua

El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por la dirección del IMPIVA 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.

El número de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerado, en sí mismo, 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.

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, el IMPIVA propondrá las medidas necesarias para su corrección, o definirá las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora.

En el informe anual del Instituto se dará cuenta del número de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior.

Undécimo. Protección de datos de carácter personal

El IMPIVA 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.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 4 de mayo de 2010.– El director general del IMPIVA: Daniel Moragues Tortosa.

QUEIXA

ADADES DE LA PERSONA INTERESSADA

COGNOMS I NOM			DNI
DOMICILI			CP
LOCALITAT	PROVÍNCIA	TELÈFON	E-MAIL

B	ORGANISME OBJECTE DE LA QUEIXA
---	--------------------------------

ORGANISME		UNITAT ADMINISTRATIVA	
DOMICILI			CP
LOCALITAT		PROVÍNCIA	TELÈFON
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL / LA VA ATENDRE			

C	MOTIU DE LA QUEIXA
---	--------------------

, d de 20
La persona interesada

Firma:

NOTES:

La queixa es formularà en original i tres còpies. Les unitats de registre lliuraran la còpia a la persona que presenta la queixa i trametan l'original a la sotssecretaria corresponent i les altres còpies a la unitat objecte de la queixa, direcció territorial o Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop, i al servei d'informació telefònica administrativa 012.

El termini per a la resposta és d'un mes des que la queixa tinga entrada en la conselleria afectada.

La ciutadana o ciutadà podrà demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant dels òrgans responsables de la resposta, així com formular nova queixa davant la Direcció General d'Administració Autònoma quan s'haja incomplert el deure de resposta.

La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial que puguin correspondre a la ciutadana o al ciutadà, ni comportarà, per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials per responsabilitat patrimonial de l'administració, economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits 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.

Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, fent ús de les funcions pròpies que hi té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, s'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició; tot això de conformitat amb el que disposa l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/1999).

REGISTRE D'ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT

QUEJA

A DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

APELLIDOS Y NOMBRE			DNI
DOMICILIO			CP
LOCALIDAD	PROVINCIA	TELÉFONO	E-MAIL

B	ORGANISMO OBJETO DE LA QUEJA
----------	-------------------------------------

ORGANISMO		UNIDAD ADMINISTRATIVA
DOMICILIO		CP
LOCALIDAD	PROVINCIA	TÉLFONO
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ		

C	MOTIVO DE LA QUEJA
1	El cliente se queja de que el producto no es como se esperaba.
2	El cliente se queja de que el servicio al cliente no fue satisfactorio.
3	El cliente se queja de que el precio es demasiado alto.
4	El cliente se queja de que el producto no funciona como se esperaba.
5	El cliente se queja de que el servicio al cliente no fue satisfactorio.
6	El cliente se queja de que el precio es demasiado alto.
7	El cliente se queja de que el producto no funciona como se esperaba.
8	El cliente se queja de que el servicio al cliente no fue satisfactorio.
9	El cliente se queja de que el precio es demasiado alto.
10	El cliente se queja de que el producto no funciona como se esperaba.

, d de 200
La persona interesada

Firma:

NOTAS:

La queja se formulará en original y tres copias. Las unidades de registro entregaran la copia para la persona que presenta 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 plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en la conselleria afectada.

El ciudadano podrá recabar información sobre el trámite de su queja ante los órganos responsables de la respuesta, así como formular nueva queja ante la Dirección General de Administración Autonómica cuando se haya incumplido el deber de respuesta.

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, no supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio 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.

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este 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. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

REGISTRO DE ENTRADA

FECHA DE ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

**SUGERENCIA****A DATOS DE LA PERSONA INTERESADA**

APELLIDOS Y NOMBRE		DNI	
DOMICILIO		CP	
LOCALIDAD	PROVINCIA	TELÉFONO	E-MAIL

B ORGANISMO OBJETO DE LA SUGERENCIA

ORGANISMO		UNIDAD ADMINISTRATIVA	
DOMICILIO		CP	
LOCALIDAD	PROVINCIA	TELÉFONO	
IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ			

C MOTIVO DE LA SUGERENCIA

, d de 200
La persona interesada

Firma:

NOTAS:

La sugerencia se formulará en original y tres copias. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que la presente y remitirán el original a la Subsecretaría correspondiente y las otras copias a la unidad objeto de la sugerencia. 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 plazo para la respuesta es de un mes desde que la sugerencia tuvo entrada en la conselleria afectada.

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este 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. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

REGISTRO DE ENTRADA

FECHA DE ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

 GENERALITAT VALENCIANA	SUGGERIMENT
---	--------------------

A	DADES DE LA PERSONA INTERESSADA			
COGNOMS I NOM			DNI	
DOMICILI			CP	
LOCALITAT	PROVÍNCIA	TELÈFON	E-MAIL	
B	ORGANISME OBJECTE DEL SUGGERIMENT			
ORGANISME		UNITAT ADMINISTRATIVA		
DOMICILI			CP	
LOCALITAT	PROVÍNCIA	TELÈFON		
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE				
C	MOTIU DEL SUGGERIMENT			
, d de 20 La persona interessada				
Firma:				
NOTES: El suggeriment es formularà en original i tres còpies. Les unitats de registre lliuraran la còpia a la persona que presenta el suggeriment i trametran l'original a la sotssecretaria corresponent i les altres còpies a la unitat objecte del suggeriment, direcció territorial o Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop, i al servei d'informació telefònica administrativa 012. El termini per a la resposta és d'un mes des que el suggeriment tinga entrada en la conselleria afectada. Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, fent ús de les funcions pròpies que hi té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, s'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. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/1999).			REGISTRE D'ENTRADA	
			DATA D'ENTRADA EN L'ORGAN COMPETENT	