

## FULLA D'INSTRUCCIONS I INFORMACIÓ IMPORTANT SOBRE EL PROCEDIMENT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

- **S'entén per suggeriments** les iniciatives formulades per la ciutadania per a millorar la qualitat dels serveis; incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública; simplificar tràmits administratius; així com, amb caràcter general, per a qualsevol altra mesura que contribueixca a la millora en la consecució de les finalitats assignades a l'Ajuntament o supose un major grau de satisfacció de la ciutadania en les seues relacions amb el mateix.
- **S'entén per queixes** les manifestacions de la insatisfacció d'una persona sobre algun servei o activitat desenvolupada per l'Ajuntament.
- **Termini de contestació.** Rebuda el suggeriment o reclamació, la unitat responsable de la seua gestió informará a la persona interessada, en el termini d'un mes, sobre les actuacions realitzades. Els efectes del silenci **serà Negatiu**. (En el supòsit de falta de contestació en el termini assenyalat, podrà dirigir-se a l'Alcaldia).
- La **unitat responsable** de la gestió de la reclamació o suggeriment és Alcaldia. En el supòsit de falta de contestació en el termini abans assenyalat, podrà dirigir-se a l'Alcalde President.
- La queixa o suggeriment formulat no tindrà, en cap cas, la consideració de recurs administratiu, reclamació administrativa o de responsabilitat patrimonial, ni paraitzarà els terminis establits per la normativa vigent per a interposar-los.
- **Lloc de presentació:** Les persones físiques: en el Registre General de l'Ajuntament, per correu certificat o a través del Registre Electrònic amb DNI electrònic o certificat digital (així com a través de qualsevol dels mitjans arplegats en l'article 14 de la Llei 39/2015, de 2 d'Octubre, de Procediment Administratiu comú. Conforme a l'art. 14 de la Llei 39/2015 de 2 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú estaran obligats a relacionar-se amb l'Administració a través e mitjans electrònics: les persones jurídiques, entitats sense personalitat jurídica, els qui exercisquen activitat professional per a la qual es requerisca colegiació obligatòria, els qui representen a un interessat obligat a relacionar-se electrònicament, empleats públics, etc.
- **Destinatari del Tràmit:** poden ser tant persones físiques com a jurídiques.
- **Forma d'iniciació del Tràmit:** A instàncies de part. Podrà iniciar-se en qualsevol moment.
- **Requisits previs:** Que la queixa compte amb dades d'identificació i localització de l'interessat a l'efecte de notificació.
- **Documentació requerida:** Si és possible, documentació gràfica o acreditativa de la queixa o suggeriment.
- **Normativa aplicable:**
  - Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.
  - Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del Govern Local.
  - Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciós - Administrativa.
  - El Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat «Guia orientativa per a la gestió de queixes i suggeriments».
  - Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

### • PREGUNTES FREQUENTS:

**1 Pregunta:** ¿ Pot substituir la queixa a un recurs?

**Resposta:** En cap cas la presentació d'una queixa substituirà a la interposició d'un recurs, ni la seua presentació suspndrà els terminis establits en la normativa vigent..

**2 Pregunta:** ¿Cap la presentació d'una queixa de forma anònima?

**Resposta:** No, la persona que formule la queixa o suggeriment ha d'estar degudament identificada i localitzada a l'efecte de notificacions. Les dades de caràcter personal que s'obtinguen de la seua sol·licitud seran incorporats i tractats de forma confidencial en un fitxer propietat d'aquest Ajuntament.

FORMULARI DE QUEIXES / SUGGERIMENTS

SUGGERIMENTS

QUEIXES

D.

DNI / CIF

Marque segons procedisca:

**Actuant en nom propi.**

**Actuant en representació de**

**DNI/CIF**

En cas d'actuar com a representant, haurà d'acreditar tal condició, mitjançant document original, o compareixença personal en l'YgcZVbYga i b|VdUgXYfYdfYgbHbh|fYdfYgbHh#XUžc Wa dUFYl Yb, UYb U'gM YVMf' b|Wc fUdUFHf XcVM VFYXY&S% E' m|hUb, Ubh|bgW|dVCEb YFY| |gfyY9 YMF' b|VX35dcXYfUa Yblg"

**RESPOSTA MUNICIPAL A LA SEUA SOL·LICITUD:** Quan la resposta municipal estiga preparada, vostè pot triar el mitjà per a obtenir-la, d'entre els següents:

NOTIFICACIÓ ORDINÀRIA: En el seu domicili.

NOTIFICACIÓ PRESENCIAL: Si és del seu interès, l'Ajuntament li remetrà avise via telefònica, comunicant li que pot recollir la notificació en les oficines municipals en el termini de tres dies hàbils. Transcorreguts els mateixos sense que l'haja rrecollit, li serà notificada de forma ORDINÀRIA. Telèfon d'avís:

En qualsevol dels dos casos anteriors, haurà d'omplir les següents dades:

**DIRECCIÓ A EFECTES DE NOTIFICACIÓ: Municipi:**

**Província:**

**Carrer,**

**Num.**

**, Pis**

**,Esc .**

**, C.P.**

NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA: Haurà de disposar d'un certificat electrònic -DNI electrònic o semblant - i serà notificat exclusivament per aquest canal. Especifique E-Mail

Abans de signar, llegeixi la informació sobre protecció de dades personals continguda en la pàgina "**CLAUSULA INFORMATIVA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**". SI ESTÀ CONFORME AMB EL TRACTAMENT DE LES SEUES DADES PERSONALS, MARQUE LA/S CASELLA/S D'AUTORITZACIÓ QUE APAREIX/N A CONTINUACIÓ:

Autoritze el tractament de les dades personals continguts en el present document.

Autoritze a obtenir de la resta d'Administracions Públiques els documents elaborats per elles que resulten necessaris per a resoldre el present procediment.

Autoritze a obtenir de la resta d'Administracions Públiques els documents aportats per mi amb anterioritat i que resulten necessaris per a resoldre el present procediment. En el present cas, és necessari que indique en quin moment i davant quin òrgan van ser aportats: Moment: Òrgan:

**DADES DE LA UNITAT O MITJÀ A TRAVÉS DEL QUAL ES VA PRODUIR LA INCIDÈNCIA:**

**Unitat / dependència on es va produir la incidència origen de la queixa / suggeriment:**

**Per a serveis prestats per mitjans electrònics: Portal electrònic / lloc web / seu electrònica:**

**Data de la incidència:**

**MOTIU DE LA QUEIXA/SUGGERIMENT:**

Sant Joan d'Alacant,

de

de 20

Signat

**SR. ALCALDE – PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SANT JOAN D'ALACANT**

Sant Joan d'Alacant – CP. 03550 – Casa Consistorial: Plaça d'Espanya, 1. Tel. 965 65 32 45. Oficines Generals:

Plaça de l'Església, 2. Tel. 966 01 31 00. CIF P-0311900-E

## **CLAUSULA INFORMATIVA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**

**TRACTAMENT DE DADES PERSONALS.** En compliment del que es disposa en el Reglament Europeu 2016/679 de 27 d'abril, sobre protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, li informem, en relació amb el tractament de les dades personals que ens facilita en aquest document, el següent:

a) **FITXERS I EL SEU RESPONSABLE:** Les dades personals citades seran integrats en fitxers de titularitat municipal el responsable de la qual és l'AJUNTAMENT DE SANT JOAN D'ALACANT (CIF: P0311900I). Domicili: Plaza d'Espanya, 1 . CP 03550. Tel: 96 565 32 45.

b) **DELEGAT DE PROTECCIÓ DE DADES:** [per designar] Contacte: Ajuntament de Sant Joan (apartat anterior). Correu electrònic: [infosede@santjoandalacant.es](mailto:infosede@santjoandalacant.es).

c) **NECESSITAT:** Les dades abans citades són necessaris per a l'adequat manteniment, desenvolupament, compliment i control de la prestació dels serveis que vostè demanda o que les lleis estableixen de prestació municipal obligatòria. Açò pot implicar el deure municipal de complir amb determinades obligacions legals (exemple: comunicar les seues dades personals a les Administracions públiques competents). La legitimitació general de l'Ajuntament per a l'obtenció de les seues dades personals està continguda en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, Reguladora del Procediment Administratiu Comú. No facilitar les dades personals sol·licitades en el present document podrà implicar el requeriment municipal perquè esmene tal situació. La falta d'esmena podrà implicar:

- En cas de serveis demandats per vostè: l'arxiu de la seua sol·licitud.
- En cas de serveis de prestació obligatòria: l'actuació municipal subsidiària per a l'obtenció de la informació.

d) **CONSENTIMENT:** Pot revocar el seu consentiment al tractament de les seues dades personals en qualsevol moment, notificant-ho per escrit a l'Ajuntament. Excepció: quan aquest tractament siga necessari per exigències de les normes aplicables al servei sol·licitat o est siga de prestació obligatòria.

e) **CONSERVACIÓ:** Les dades personals que ens proporciona es conservaran durant el termini de vigència de la relació derivada del servei sol·licitat o de prestació obligatòria, així com per al compliment de les obligacions legals que deriven del mateix.

f) **DRETS:** En qualsevol moment pot sol·licitar-nos l'accés a les seues dades personals, la seua rectificació o supressió, oposar-se al seu tractament o sol·licitar la limitació del mateix, així com exercir el seu dret a la portabilitat de les dades personals. Per a l'exercici de dites dretes, haurà d'enviar sol·licitud escrita dirigida a l'Ajuntament (Plaça d'Espanya 1. 03550 - Sant Joan d'Alacant; Seu Electrònica: <https://santjoandalacant.sedelectronica.es>). Té així mateix dret a presentar reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ([C/ Jorge Juan, 6. 28001 - Madrid](https://www.agdp.es); Seu Electrònica: [www.agdp.es](http://www.agdp.es)).

g) **ALTRES QÜESTIONS:** No es preveu l'existència de decisions automatitzades o elaboració de perfils com a conseqüència de les dades personals facilitades ni la seua transferència a tercers països".