

NOTA RECORDATÒRIA RELACIONADA AMB LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES PER LA CIUTADANIA

L'últim informe de la Inspecció General de Serveis, relatiu a les queixes i reclamacions, en la Generalitat Valenciana, ens obliga a recordar la regulació de les queixes, d'acord amb l'article 35 del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics:

“Totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitats i necessàriament hauran de ser contestats. La contestació caldrà notificar-se en un termini que no supere el mes des que la queixa o suggeriment va tindre l'entrada pel registre general de la conselleria corresponent.”

Les respostes a les queixes les prepararan els serveis, departaments o centres gestors que les hagen rebut i es remetraran a l'òrgan responsable de la resposta, article 36 del decret esmentat:

1- La Sotssecretaria, les que afecten òrgans, serveis o unitats centrals.

2- Les direccions territorials, les que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, tot i això comunicant a la Sotssecretaria la resposta.

3- Altres òrgans:

- L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.
- L'òrgan directiu amb competències en matèria d'atenció a la ciutadania.

És necessari aclarir el concepte de queixa, per aquest motiu s'indiquen exemples de queixes que la ciutadania pot traslladar-nos per la seua insatisfacció amb la prestació d'un servei públic:

- Queixes per les instal·lacions (temperatura, difícil accés, falta d'espai, etc.).
- Queixes per campanya informativa equívoca o inexacta.
- Queixes per falta de formularis o per deficient format d'aquests.
- Queixes per informació equivocada i incompleta.
- Queixes per falta de cortesia i tracte inadequat.
- Queixes per falta de comprensió o absència d'empatia per a entendre els problemes o plantejaments de la ciutadania.
- Queixes per retards injustificats.
- Queixes per haver d'acudir diverses vegades per una mateixa qüestió.
- Queixes per haver de presentar documentació ja en poder de l'Administració.
- Queixes per incompliments dels compromisos de qualitat adquirits en una Carta de Serveis.
- Queixes per excessiva llista d'espera, cita prèvia, etc.
- Queixes per negativa a registrar determinats documents o sol·licituds.
- Queixes per falta de personal d'atenció.

Pel que fa a si cal considerar com a queixes les possibles protestes de la ciutadania sobre l'excessiva

tardança a resoldre o sobre la superació dels terminis per a contestar les seues sol·licituds o quan la queixa transmeta crítica davant la inactivitat administrativa patida per l'absència de pronunciament exprés per part de l'òrgan competent per a estimar o desestimar les seues peticions, hem d'assenyalar que:

El compliment de l'obligació de resoldre de forma expressa i dins del termini establert és, sens dubte, un índex inequívoc per a avaluar la qualitat de l'Administració, per la qual cosa les queixes que es formulen en aquest sentit han de ser considerades, tramitades i contestades com a tals.

València a 18 de abril de 2017

El Sotssecretari de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

**Francesc Signes i Nuñez
(signat electrònicament)**