

Carta de serveis: capítol I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

La *Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* té com a objecte explicar i difondre els serveis que presta a la ciutadania, els drets de les persones usuàries, els principis generals d'actuació, els compromisos de qualitat associats a cada servei i la tramitació de reclamacions o suggeriments que es puguen presentar en relació amb el propi funcionament del Síndic de Greuges.

Article 2. Àmbit d'aplicació

Les disposicions contingudes en esta Carta han de ser observades i aplicades per totes les persones que presten serveis en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Article 3. Règim jurídic

La normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és la següent:

- Art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril).
- Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, aprovat mitjançant Resolució 126/III, de la Comissió de Peticions de les Corts, de 21 de setembre de 1993.
- Instrucció de 25 de maig de 1995, del Síndic de Greuges, per la qual es creen i es regulen els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal existents en la institució.

Carta de serveis: capítol II

Serveis que presta el Síndic de Greuges

Article 4. Funcions del Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts, designat per estes, que ha de vetlar per la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en els títols I de la Constitució espanyola i II de l'Estatut d'autonomia, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 5. Descripció dels serveis que desenvolupa

1. Amb l'objecte d'assolir el compliment satisfactori de les funcions que té encomanades en la defensa i protecció dels drets i de les llibertats de les persones, el Síndic de Greuges presta els serveis següents:
 - a. Recepció de tots els escrits de queixa, peticions, reclamacions o suggeriments que siguen presentats per qualsevol persona o entitat, a través de correu ordinari, fax o internet.
 - b. Tramitació i resolució de totes les queixes referides al funcionament de les administracions públiques que siguen admeses, i informació i orientació sobre aquelles que no reunisquen els requisits per a ser-ho.
 - c. Contestació a totes les reclamacions o els suggeriments presentats en relació amb el funcionament del Síndic de Greuges.
 - d. Informació, atenció i assistència a les persones que es dirigisquen a la institució, sobre matèries de la seua competència relacionades amb l'activitat de les administracions públiques.
 - e. Informació, atenció i orientació a les persones que es dirigisquen a la institució en assumptes que no siguen de la seua competència.
 - f. Publicació i divulgació, amb submissió a la normativa reguladora del dret a la intimitat, d'actuacions, investigacions, informes, estudis i materials informatius.
 - g. Formació contínua del personal del Síndic de Greuges, com també de l'alumnat universitari en pràctiques, en matèria de protecció i defensa dels drets i de les llibertats constitucionals i estatutaris.
 - h. Col·laboració i cooperació amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb el compliment de les finalitats que té assignades.
2. Estos serveis són prestats, bàsicament, a través dels mitjans següents:
 - Aplicació del procediment àgil i flexible de tramitació de queixes i peticions.
 - Informació presencial amb atenció personalitzada.
 - Informació telefònica.
 - Informació escrita.
 - Informació telemàtica o a través d'Internet.
 - Personacions i visites de comprovació al lloc dels fets.
 - Edició i distribució de publicacions, fullets i suports informatius.
 - Organització de cursos, seminaris i jornades de formació.
 - Realització de convenis de col·laboració i cooperació.

- Convocatòria de beques d'investigació sobre els drets de la ciutadania.

Carta de serveis: capítol III

Drets de les persones que acudixen al Síndic de Greuges

Article 6. Drets de les ciutadanes i dels ciutadans

Totes les persones, com a usuàries del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, tenen els drets següents:

- a. Rebre atenció, directament i personalment, de manera respectuosa i adaptada a les seues circumstàncies personals, socials i culturals.
- b. Obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que requerix la presentació d'una queixa contra les administracions públiques.
- c. Obtenir orientació sobre altres possibles vies o mitjans per a canalitzar la seua petició en el cas que no fóra competència del Síndic de Greuges.
- d. Presentar una queixa quan consideren que poden haver estat vulnerats els seus drets constitucionals i estatutaris, i obtenir còpia segellada dels documents que presenten.
- e. Sol·licitar l'auxili necessari en la redacció formal de queixes o d'altres escrits dirigits al Síndic de Greuges.
- f. Rebre justificant de recepció de l'escrit de queixa i que esta es tramite amb celeritat i eficàcia.
- g. Triar la llengua en què volen presentar la queixa i rebre les comunicacions del Síndic de Greuges: castellà o valencià.
- h. Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de la seua queixa i formular al·legacions i aportar documents abans de la terminació del procediment.
- i. Rebre informació d'interés general de manera presencial, escrita, telefònica, informàtica o telemàtica.
- j. Accedir al contingut no confidencial dels documents que hi ha en el seu expedient i obtenir-ne còpia.
- k. Obtenir una resolució expressa i motivada del Síndic de Greuges sobre l'assumpte objecte de la queixa, en la qual siguen contestades totes les qüestions plantejades.
- l. Sol·licitar la reobertura de l'expedient de queixa quan el problema denunciat no s'haja solucionat.
- m. Que en les comunicacions escrites o verbals s'utilitze un llenguatge senzill i comprensible per a totes les persones i, sense perjudici d'això, poder sol·licitar i obtenir tots els aclariments que calguen per a entendre completament el contingut i la transcendència dels documents integrants de l'expedient de queixa.
- n. Identificar el personal al servei del Síndic de Greuges sota la responsabilitat del qual es tramiten els procediments.
- o. Sol·licitar entrevista personal amb qualsevol de les persones al servei del Síndic de Greuges (titular de la institució, adjunts i assessors).
- p. Que s'adopten les mesures necessàries perquè les persones amb qualsevol tipus de discapacitat puguen exercir amb plenitud els drets reconeguts en esta Carta de serveis.
- q. Formular reclamacions i suggeriments sobre el funcionament del Síndic de Greuges.

Article 7. Col·laboració i participació de la ciutadania amb la institució

1. Totes les persones o entitats usuàries dels diversos serveis prestats pel Síndic de Greuges podran col·laborar i participar en la millora d'estos a través dels mitjans següents:

- a. Expressar les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
 - b. Formular reclamacions, suggeriments i iniciatives d'acord amb el que hi ha previst en esta Carta.
 - c. Dirigir escrits a la "Bústia de Reclamacions i Suggeriments" de la pàgina web del Síndic de Greuges.
 - d. Participar en els fòrums de debat i les enquestes d'opinió que s'incloquen en la pàgina web d'esta institució.
 - e. Intervenir en els consells sectorials que convoque el Síndic de Greuges per a consulta, informació i assessorament en àmbits concrets d'actuació o problemàtiques específiques.
 - f. Concórrer a les beques d'investigació sobre els drets de les persones que s'oferisquen públicament.
 - g. Proposar temes d'interés general per a la ciutadania que puguen ser objecte d'anàlisi i estudi pel Síndic de Greuges.
2. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement dels drets humans en l'àmbit escolar de la Comunitat Valenciana, se seguirà impulsant la participació de tot l'alumnat d'ensenyament primari i secundari en el concurs de dibuix que convoca cada any el Síndic de Greuges juntament amb altres entitats i organitzacions no governamentals.
 3. Com a mitjà de participació, consulta i assessorament, es potenciarà l'audiència pública de xiquetes i xiquets, consistent en la trobada regular i periòdica amb escolars dels diversos centres educatius de la Comunitat Valenciana per a recollir les seues inquietuds quant als problemes que els preocupen, amb un caràcter pedagògic i educatiu.
 4. La participació dels diversos col·lectius socials en l'actuació del Síndic de Greuges també es fomentarà mitjançant l'impuls de contactes constants amb els diversos òrgans consultius de la Generalitat ja constituïts o que es puguen constituir en el futur, com són: Consell Valencià de la Dona, Consell Valencià de les Persones Majors, Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, Consell Valencià de Benestar Social, Consell Valencià del Voluntariat, Consell Escolar Valencià, Consell de la Formació de Persones Adultes, Consell del Territori i el Paisatge, etc.

Carta de serveis: capítol IV

Principis generals d'actuació del Síndic de Greuges

Article 8. Caràcter obligatori

Els principis generals d'actuació vinculen tot el personal al servei del Síndic de Greuges i es constitueixen en pautes de comportament que cal observar en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Article 9. Legitimitat democràtica

El conjunt de la ciutadania constituïx la raó de ser de l'existència del Síndic de Greuges, els serveis del qual han de tenir com a objectiu prioritari satisfer les necessitats reals i els problemes de les persones que sol·liciten la seua intervenció.

Article 10. Legalitat

1. El personal del Síndic de Greuges haurà d'actuar amb objectivitat al servei de l'interés general amb submissió plena a la Constitució, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la llei i el dret.
2. Totes les decisions i resolucions del Síndic de Greuges hauran de ser motivades, hauran d'expressar de manera clara i comprensible les raons de la seua adopció, i hauran de respondre a totes les qüestions que hagen estat plantejades per la persona interessada.
3. En les decisions i resolucions del Síndic de Greuges, el personal de la institució s'haurà d'ajustar al criteri que s'observe en supòsits anàlegs. Quan s'aparte del criteri que constituïx la regla general d'actuació, ho haurà de raonar justificadament.

Article 11. Absència de discriminació

El personal al servei del Síndic de Greuges haurà de garantir el respecte del principi d'igualtat de tracte i, en particular, haurà d'evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de nacionalitat, edat, sexe, raça o origen ètnic, religió o creences, com també per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Article 12. Imparcialitat i independència

1. El personal al servei d'esta institució haurà de ser imparcial i independent en l'exercici de les seues funcions.
2. En estes comeses, el personal no s'haurà de guiar per influències exteriors de cap índole, ni per interessos personals.
3. El personal haurà d'abstenir-se de participar en la tramitació d'un procediment o en l'adopció d'una decisió sobre un assumpte que afecte els seus propis interessos o els de la seua família i afins, en els termes previstos per a esta matèria en la normativa general de procediment administratiu.

Article 13. Confidencialitat

El personal al servei de la institució del Síndic de Greuges haurà de guardar reserva absoluta sobre els fets i les informacions de què tinguera coneixement en l'exercici de les seues funcions o amb motiu d'estes.

Article 14. Transparència

El Síndic de Greuges té el deure de realitzar la seua activitat i facilitar la informació necessària a la ciutadania, tant col·lectivament com individualment, sobre la seua organització i la manera de prestar els serveis.

Article 15. Celeritat i simplicitat

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges que demanen les persones que sol·liciten la seua intervenció haurà de realitzar-se en el menor temps possible, i caldrà simplificar els tràmits, eliminar els requeriments innecessaris i disminuir els temps d'espera.

Article 16. Responsabilitat

El Síndic de Greuges assumix davant la ciutadania, de manera expressa, l'obligació de prestar els seus serveis d'acord amb els compromisos de qualitat indicats en esta Carta i, en cas de mal funcionament dels serveis, haurà d'adoptar les mesures adequades per a la seua correcció immediata, i haurà d'indemnitzar les persones perjudicades en els termes previstos en la legislació vigent.

Article 17. Participació ciutadana

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges haurà de portar-se a terme mitjançant l'aplicació de sistemes i mètodes que permeten a les persones o entitats, tant individualment com col·lectivament, participar activament en les línies d'actuació i l'activitat desplegada per la institució, mitjançant el plantejament dels seus problemes i inquietuds, la formulació de suggeriments o observacions, o la presentació de reclamacions a causa del deficient funcionament del Síndic de Greuges.

Article 18. Col·laboració amb les administracions públiques

El Síndic de Greuges, en les seues relacions amb les administracions públiques, haurà de desenvolupar tots aquells mecanismes que contribuïsquen a satisfer millor les demandes de la ciutadania de la manera més ràpida i eficaç.

Article 19. Comprensió

L'actuació del Síndic de Greuges ha de fer-se de manera clara i comprensible per a les persones usuàries, i s'ha d'utilitzar un llenguatge accessible en la redacció dels escrits, les comunicacions i els informes.

Article 20. Modernització i millora contínua

S'hauran de posar en pràctica mètodes moderns que sistemàticament permeten al Síndic de Greuges detectar les seues deficiències, corregir-les i prestar els seus serveis a la ciutadania d'una manera cada vegada més eficient, eficaç, ràpida i participativa.

Carta de serveis: capítol V

Compromisos de qualitat

Article 21. Graus de qualitat als quals s'obliga el Síndic de Greuges

La relació de serveis que presta la institució i els drets concrets recollits en esta Carta s'hauran de realitzar d'acord amb els compromisos de qualitat següents:

1. Quant a la tramitació de queixes:

- a. El justificant de recepció de la queixa s'haurà d'enviar en el termini màxim de 5 dies des de la seua entrada en la institució.
- b. La decisió sobre l'admissió a tràmit haurà de ser adoptada en el termini màxim de 15 dies des de la seua recepció.
- c. La decisió resolutòria de l'expedient de queixa s'haurà d'adoptar en el termini màxim d'1 mes des de la conclusió de les diligències d'investigació, i cal entendre com a tals les que requerisquen contestació d'una administració pública o de la mateixa persona interessada.
- d. Quan circumstàncies excepcionals impedisquen donar una contestació formal en els terminis indicats abans, se n'haurà d'informar la persona interessada i caldrà explicar- li, de manera comprensible, les raons que justifiquen el retard.

2. Quant a les consultes escrites i peticions:

- a. Caldrà justificar-ne recepció en el termini màxim de 5 dies des de la seua presentació.
- b. Caldrà contestar- les en el termini màxim d'1 mes des de la seua presentació.
- c. En el cas que per determinades circumstàncies no fóra possible donar una contestació per escrit en estos terminis, caldrà informar i explicar adequadament al ciutadà o la ciutadana els motius que justifiquen el retard.

3. La informació presencial haurà de prestar-se en les condicions següents:

- a. A la seu de la institució, en horari que s'estén des de les 9.00 h fins a les 17.00 h, de dilluns a divendres.
- b. El 90% de les consultes sol·licitades hauran de ser ateses en un període màxim de quinze minuts.
- c. La informació per a la qual calga una actuació posterior per part del personal que atenga la consulta s'haurà de facilitar posteriorment de manera escrita, telefònica o telemàtica, en el termini més breu possible.

4. La informació telefònica s'haurà de prestar en les condicions següents:

- a. Les unitats que tenen encomanada l'atenció i la informació telefònica hauran d'atendre totes les telefonades d'acord amb la disponibilitat de les línies.
- b. Les telefonades hauran de ser ateses en horari de 9 a 17 h, de dilluns a divendres.
- c. Des de les 17.00 h, tots els dies de la setmana, funcionarà un servei de contestador automàtic en el qual podran enregistrar-se missatges i les vies de contacte perquè s'atenguen el dia hàbil següent.
- d. El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no haurà d'excedir d'un minut.
- e. La informació per a la qual calga alguna actuació complementària s'haurà de facilitar, posteriorment, telefonant la persona o bé, si així se li ha comunicat a la persona sol·licitant, per escrit o via telemàtica.

5. La informació telemàtica s'haurà de prestar en les condicions següents:

- a. Les consultes d'informació i de peticions rebudes a través d'este mitjà s'hauran de contestar en els mateixos terminis i condicions establits per a la informació escrita.
- b. En el supòsit que la demanda d'informació no poguera ser fer-se per este mitjà, s'haurà de realitzar a través de la modalitat que resulte més adequada i ràpida per a la persona sol·licitant.

6. Quant a l'activitat de documentació i divulgació:

- a. Contestació a les sol·licituds sobre petició de publicacions en 7 dies com a màxim des de la seua recepció.
- b. Distribució gratuïta de publicacions a institucions, entitats sense finalitat de lucre i persones que figuren en la base de dades de destinataris de publicacions o que ho sol·liciten, sempre que hi haja disponibilitat d'exemplars.
- c. Distribució gratuïta de fullets i materials divulgatius a entitats i persones que ho sol·liciten, sempre que hi haja disponibilitat d'exemplars.
- d. Possibilitat d'accés a totes les publicacions, fullets i materials divulgatius de la institució a través de la pàgina web del Síndic de Greuges, des d'on podran ser consultats i reproduïts.

7. Quant a l'activitat de formació:

- a. Aprovació de plans anuals de formació per al personal de la institució en els quals s'hauran de preveure, així mateix, les activitats formatives que cal desenvolupar amb altres institucions i entitats en esta matèria.
- b. Atenció personalitzada i assessorament especialitzat als alumnes universitaris que realitzen les pràctiques en la institució.

8. Quant a l'activitat de col·laboració i cooperació: Publicació en la pàgina web del Síndic de Greuges i, si escau, en un periòdic oficial, dels convenis i acords que realitze la institució en l'exercici de les seues funcions.

Article 22. Mitjans per a controlar el compliment dels graus de qualitat oferits

Amb l'objecte d'assegurar els graus de qualitat compromesos, el Síndic de Greuges haurà de disposar dels instruments següents:

- a. Sistema informàtic de gestió i tràmit automatitzat d'expedients i registre de documents.
- b. Bases de dades que hauran de ser revisades periòdicament per a mantenir actualitzada la informació que s'hi conté.
- c. Plans d'enquestes periòdiques entre les usuàries i els usuaris sobre la satisfacció i valoració de la qualitat dels serveis rebuts.
- d. Manteniment d'una secció permanent d'atenció ciutadana en la pàgina web del Síndic de Greuges, en la qual es recolliran totes les actuacions, documents, estadístiques, indicadors de qualitat, dades i informacions d'esta institució en la seua relació amb la ciutadania.
- e. Sistema permanent d'avaluació de la qualitat dels serveis, que tindrà com a indicadors principals: la satisfacció de les persones afectades, la professionalització de la gestió, la formació contínua i millora permanent dels processos, com també la millora de les condicions d'accessibilitat per a totes les persones.
- f. Auditories d'eficàcia sobre el funcionament de les diverses àrees i unitats de la institució.

Article 23. Indicadors de qualitat

Amb la finalitat de comprovar i mesurar el grau de compliment dels compromisos adquirits en esta Carta pel Síndic de Greuges, s'establixen els següents indicadors del grau de qualitat i d'eficàcia dels serveis prestats per esta institució:

1. Indicadors bàsics de qualitat

- a. Temps mitjans d'/de:
 - Emissió dels justificants de recepció.
 - Admissió a tràmit de les queixes.
 - Resolució de les queixes.
 - Contestació a les consultes escrites.
 - Espera per a l'atenció de consultes presencials i telefòniques.
 - Contestació de les reclamacions i els suggeriments.
- b. Valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries.

2. Indicadors complementaris de qualitat

- a. Nombre de queixes presentades, tramitades, admeses i remeses a altres defensors del poble.
- b. Nombre de queixes en les quals l'Administració pública accepta la pretensió de la persona reclamant.
- c. Nombre de resolucions efectuades i també de les acceptades per l'Administració pública.
- d. Nombre de consultes personals i escrites ateses.
- e. Nombre de consultes telefòniques ateses en el mateix dia o en el dia hàbil següent.
- f. Nombre de consultes ateses i queixes presentades per internet.
- g. Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució.
- h. Nombre de queixes d'ofici obertes i informes especials lliurats a les Corts.
- i. Data de presentació de l'informe anual a les Corts.
- j. Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts.
- k. Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi.
- l. Nombre de cursos de formació organitzats en col·laboració amb altres entitats.
- m. Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució.
- n. Actuacions realitzades en col·laboració o cooperació amb altres institucions, administracions públiques o entitats.

Article 24. Publicitat dels resultats sobre el compliment dels compromisos de qualitat

Els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat hauran de ser accessibles a la ciutadania i es publicaran en la pàgina web del Síndic de Greuges i en l'informe anual que s'ha de presentar a les Corts.

Carta de serveis: capítol VI

Reclamacions i suggeriments

Article 25. Dret a presentar reclamacions i suggeriments

El dret que la present Carta reconeix a la ciutadania i a les usuàries i els usuaris a formular reclamacions i suggeriments sobre el funcionament dels serveis prestats pel Síndic de Greuges podrà ser exercit de la forma prevista en els articles següents:

Article 26. Registre de Reclamacions i Suggeriments

1. El Registre de Reclamacions i Suggeriments del Síndic de Greuges té com a objecte deixar constància de les reclamacions, els suggeriments i les iniciatives que les ciutadanes i els ciutadans consideren convenient formular sobre el funcionament dels serveis d'esta institució.
2. El Registre de Reclamacions i Suggeriments s'haurà d'adscriure a la Secretaria General que serà responsable del seu manteniment.
3. Per a facilitar la formulació de reclamacions, suggeriments i iniciatives, en la pàgina web d'inici del Síndic de Greuges s'habilitarà una bústia de reclamacions i suggeriments fàcilment identificable.

Article 27. Reclamacions

1. En cas de desatenció, tardança o qualsevol altra anomalia relacionada amb el funcionament dels serveis d'esta institució, que implique una falta de qualitat d'estos, tota persona podrà formular reclamacions, que s'hauran de presentar per escrit i signades, en qualsevol format o suport, i en què hauran de constar les dades identificatives de la persona remitent i l'adreça on poder contactar amb ella.
2. Si cal, el personal de la institució prestarà l'auxili necessari per a la formulació de la seua reclamació i, en este cas, podria limitar-se a signar-la com a mostra de conformitat.
3. Una vegada rebuda la reclamació, caldrà fer-la constar en el registre corresponent, s'haurà de comunicar a la persona reclamant i s'iniciarà un procediment intern de tramitació que garantisca la seua ràpida contestació i el seu coneixement pels òrgans que assumixen la responsabilitat superior dels serveis afectats.
4. A este efecte, la Secretaria General de la institució realitzarà les actuacions oportunes i se sol·licitaran, si cal, els aclariments necessaris, i si escau, s'adoptaran les mesures escaients o es proposarà adoptar-les al superior competent.
5. En el termini màxim de 15 dies des de la presentació de la reclamació, llevat que s'hagen sol·licitat aclariments a l'usuari afectat o a tercers, es comunicaran a la persona reclamant les actuacions realitzades i, si escau, les mesures adoptades.
6. La formulació d'una reclamació no impedit ni condiciona l'exercici de tots els drets, reclamacions o accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre a la persona interessada, ni comporta, per tant, la paralització o suspensió dels terminis per a interposar-los.

Article 28. Suggeriments

1. Totes les persones podran formular suggeriments i iniciatives relacionades amb el funcionament dels serveis d'esta institució, que podran remetre per qualsevol mitjà o suport escrit en el qual figuren les dades identificatives de la persona qui els remet.
2. Si cal, el personal de la institució prestarà l'auxili necessari per a la formulació del seu suggeriment o iniciativa, i en este cas podrà limitar-se a signar-lo com a mostra de conformitat.

3. Una vegada rebut el suggeriment o la iniciativa, s'haurà de fer constar en el registre corresponent, es comunicarà a la persona remitent i la Secretaria General en farà la tramitació perquè, immediatament, els òrgans competents estudien i decidisquen sobre l'assumpte.
4. En el termini màxim de 15 dies des de la presentació del suggeriment o la iniciativa, llevat que calga realitzar altres actuacions o sol·licitar aclariments, s'enviarà a la persona remitent el posicionament de la institució sobre la qüestió plantejada.

Article 29. Dret a conèixer l'estat de tramitació

En qualsevol moment, la persona que formule una reclamació o un suggeriment podrà recaptar informació sobre l'estat de tramitació en què es troba.

Article 30. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les reclamacions i els suggeriments

Els escrits de contestació o resposta a les queixes o els suggeriments presentats hauran d'ajustar-se a les directrius següents:

- a. Resposta tan ràpida com siga possible, sense que calga exhaurir terminis i contestant a totes les qüestions plantejades en la reclamació o el suggeriment.
- b. Contestació formulada en termes senzills i comprensibles, sense utilitzar tecnicismes.
- c. Detall, si escau, de les mesures que s'adoptaran per a corregir els defectes denunciats i evitar la seua repetició, o per a materialitzar i portar a terme les iniciatives suggerides que s'accepten.
- d. Disculpes per les molèsties que s'hagen pogut causar al ciutadà en la formulació de les queixes o suggeriments, i agraïment per l'oportunitat de millora que estos comporten, si escau.

Carta de serveis: capítol VII

Informació complementària

Article 31. Adreces postals, telefòniques i telemàtiques

Per a accedir a la prestació dels diversos serveis als quals es compromet el Síndic de Greuges en la present Carta, les persones o entitats podran dirigir-se a les adreces següents:

- Oficina d'atenció ciutadana: C/ Pasqual Blasco, núm. 1 (03001- Alacant)
- Informació telefònica: 900 210 970 (gratuït) – 965 937 500
- Fax: 965 937 554
- Adreça d'Internet: www.elsindic.com
- Correu electrònic: consultessindic@gva.es

Article 32. Unitat responsable de la Carta

La Secretaria General del Síndic de Greuges serà la unitat encarregada de vetlar pel compliment dels compromisos proclamats en esta Carta, i a este efecte li correspon:

- a. Desenvolupar les actuacions i mesures necessàries per a l'efectivitat dels compromisos que s'hi assumixen.
- b. Promoure les accions que escaiguen per a assolir un millor servei i atenció a les persones usuàries.
- c. Habilitar i mantenir el Registre de Reclamacions i Suggeriments.
- d. Impulsar el pla d'actualització i revisió de bases de dades i informació.

Article 33. Difusió pública de la Carta

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana adoptarà les mesures necessàries per a garantir que esta Carta de serveis reba la màxima publicitat. Amb esta finalitat s'elaborarà i es difondrà un fullet que reproduïska este document.

-