



HOJA INFORMATIVA FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

01 OBJETIVO

El objeto de esta hoja es **informar** sobre la presentación de quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Confederación Hidrográfica del Júcar.

El programa de Quejas y Sugerencias, tal como recoge el RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, tiene como objetivo recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Las peticiones de información, solicitudes, etc., dirigidas a este Organismo, puede usted canalizarlas por los medios habituales que recoge el art. 16.4 de la *Ley 39/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*.

Las quejas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren personas interesadas en el procedimiento.

02 QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UNA QUEJA/SUGERENCIA

Toda la ciudadanía que lo considere oportuno, para dejar constancia de su insatisfacción con los servicios prestados y también de las iniciativas o sugerencias que estimen convenientes para la mejora de los servicios competencia de la Confederación Hidrográfica del Júcar.

03 FORMAS DE PRESENTACIÓN

La Confederación Hidrográfica del Júcar dispone de un **formulario** específico para la presentación de quejas y sugerencias. Una vez **cumplimentado el formulario** se podrá presentar:

- De forma **presencial**, en la **Unidad de Quejas y Sugerencias** del Organismo:
UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Servicio de Información al Ciudadano - Área de Recursos Humanos y Servicios
(1ª planta) Avda. Blasco Ibáñez, 48, 46010 Valencia
- Por **correo postal**.
- Asimismo, también puede presentar sus quejas y sugerencias **por medios electrónicos**, a través de nuestra [Sede Electrónica](#), si dispone de un certificado digital válido. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet **deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona interesada**.

04 DOCUMENTACIÓN QUE DEBE APORTARSE

- **Formulario de QUEJAS Y SUGERENCIAS** debidamente cumplimentado.
- Cualquier tipo de documentación que se estime conveniente en apoyo de la queja o sugerencia.



05 TRAMITACIÓN

Recibidas las quejas o sugerencias en la Unidad de Quejas y Sugerencias, ésta en el **plazo de 20 días** y previas las aclaraciones que estime oportuno solicitar, informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y de las medidas en su caso adoptadas.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un **plazo de 10 días hábiles**, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si transcurrido el plazo indicado no se hubiese obtenido ninguna respuesta, la persona interesada se podrá dirigir a la Subdirección General de Personal e Inspección de los Servicios del Departamento en Plaza de San Juan de la Cruz 10 - 28071 MADRID Teléfono 91 5976476 E MAIL: bnz-insservicios@miteco.es (Artículo 16.3 del RD 951/2005), a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

06 NORMATIVA

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005 y Corrección 22/9/2005).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.