

PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Una unidad será responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. También ofrecerá a los ciudadanos respuesta y les informará de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.

UBICACIÓN DE LA UNIDAD

Dentro de cada órgano u organismo

Será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios y se señalará de forma visible

FORMULACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Por correo postal

Presencialmente

Por vía telemática

El usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto. Los usuarios podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia

La **SECRETARÍA GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios

Los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen

CONTESTACIÓN

Se informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de **20 DÍAS HÁBILES**

Dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de **10 días hábiles**, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación

Si no se obtiene ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la **Inspección General de Servicios** del departamento

