

## TRAMITACIÓ DE QUEIXES

Seguint instruccions del SGA, vos comuniquem que a partir de 2018, **les queixes i reclamacions que tinguen entrada en esta conselleria es tramitaran de la manera següent:**

1. Les queixes corresponents als Servicis Centrals la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, es coordinaran des d'este servici d'Organització, de manera que per a poder fer complir el **termini estipulat d'un mes per a contestar-les, d'acord amb l'art. 35 del Decret 41/2016** pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics, **es prega diligència en l'emissió de l'informe** que cada servici o subdirecció general haurà de preparar per a donar una resposta a la queixa formulada, (el seguiment de la qual es realitzarà per este servici) i **ens ho remetrà de la manera següent:**

1. Informe firmat electrònicament al registre departamental de la Secretaria General Administrativa.
2. El mateix informe remés en format .odt per correu electrònic a: [quejas\\_chopvt@gva.es](mailto:quejas_chopvt@gva.es)

Des d'este servici d'Organització, i basant-se en l'informe remés, es prepararà la resposta el ciutadà, que serà subscripta **pel Subsecretari** d'esta conselleria, **com a òrgan responsable** d'aquelles queixes i reclamacions que afecten **òrgans, servicis o unitats centrals d'esta conselleria (art.36 de l'esmentat decret).**

**En cap cas serà** el servici, la subdirecció general o la direcció general els que hagen de contestar el ciutadà directament una queixa o reclamació, estos òrgans exclusivament preparen l'informe corresponent i ens ho remeten tal com s'assenyala més amunt.

2. Les queixes corresponents a les **Direccions Territorials: són Les pròpies Direccions Territorials els òrgans responsables de la resposta al ciutadà** respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i servicis de la seua competència, **(art.36 de l'esmentat decret)**, per tant es contestaran per la Direcció Territorial o Secretaria Territorial, basant-se en l'informe elaborat pel servici territorial corresponent.

**En cap cas serà** el servici territorial el que haja de contestar al ciutadà directament una queixa o reclamació, exclusivament prepararà l'informe i ho remetrà a la Secretaria Territorial competent.

Posteriorment, una còpia de la resposta realitzada al ciutadà es remetrà per la Secretaria Territorial a este servici d'Organització, que realitzarà la coordinació i seguiment de les queixes a l'efecte de control de terminis i d'elaboració de l'informe anual .

Salutacions i moltes gràcies per la vostra col·laboració.