

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

DECRET 187/2017, de 24 de novembre, del Consell, pel qual es regula el funcionament de l'Oficina de Drets Lingüístics. [2017/11479]

Índex

- Preàmbul
- Article 1. Objecte i naturalesa
- Article 2. Àmbit d'actuació
- Article 3. Funcions
- Article 4. Iniciació d'actuacions
- Article 5. Actuacions d'ofici de l'ODL
- Article 6. Reclamacions, suggeriments i consultes en matèria de drets lingüístics
- Article 7. Naturalesa de les reclamacions en matèria de drets lingüístics
- Article 8. Presentació de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes en matèria de drets lingüístics
- Article 9. Dades que han de constar en les reclamacions, els suggeriments i les consultes en matèria de drets lingüístics
- Article 10. Tramitació de les reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics
- Article 11. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics competència de l'Administració de la Generalitat
- Article 12. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics competència d'altres administracions
- Article 13. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics referits a persones físiques o jurídiques privades
- Article 14. Valoració de les reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics
- Article 15. Tramitació de les consultes en matèria de drets lingüístics
- Article 16. Memòria anual
- Disposició addicional única. Incidència pressupostària
- Disposició final primera. Desenvolupament
- Disposició final segona. Entrada en vigor

PREÀMBUL

L'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana declara el dret dels valencians i valencianes a conèixer i a usar el valencià, amb la consegüent obligació per al conjunt d'institucions d'autogovern de la Comunitat Valenciana de garantir «l'ús normal i oficial de les dues llengües oficials» i d'adoptar amb aquesta finalitat «les mesures necessàries per tal d'assegurar-ne el coneixement». I a continuació declara el principi de no-discriminació de la ciutadania pel fet d'usar la seua llengua: «Ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua».

La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià (LUEV), s'assenta sobre dos pilars bàsics que s'interrelacionen: el dret de la ciutadania a usar el valencià i el dret a no patir cap tipus de discriminació per utilitzar-lo.

D'una banda, la LUEV estableix en l'article 2 el dret de la ciutadania a conèixer i a usar oralment i per escrit la llengua pròpia «tant en les relacions privades com amb les instàncies públiques» i reconeix, en l'article 3, plena validesa jurídica a l'ús del valencià en aquests dos àmbits. En primer lloc, detalla els usos oficials del valencià: en l'article 10, el dret de la ciutadania a relacionar-se en valencià amb la Generalitat, amb els ens locals i amb altres de caràcter públic; i en l'article 12, el dret a usar el valencià en les relacions amb l'Administració de justícia. En segon lloc, fa referència als usos normals del valencià: en l'article 17, al dret a utilitzar-lo en les reunions així com a desenvolupar en valencià les activitats professionals, mercantils, laborals, sindicals, polítiques, religioses, recreatives i artístiques; i en els articles 18 i 19, al dret de l'alumnat a rebre l'ensenyament del valencià i en valencià.

D'altra banda, l'article 4 de la LUEV anuncia el principi de no-discriminació lingüística: «En cap cas ningú no podrà ser discriminat pel

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

DECRETO 187/2017, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regula el funcionamiento de la Oficina de Derechos Lingüísticos. [2017/11479]

Índice

- Preámbulo
- Artículo 1. Objeto y naturaleza
- Artículo 2. Ámbito de actuación
- Artículo 3. Funciones
- Artículo 4. Iniciación de actuaciones
- Artículo 5. Actuaciones de oficio de la ODL
- Artículo 6. Reclamaciones, sugerencias y consultas en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 7. Naturaleza de las reclamaciones en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 8. Presentación de las reclamaciones, de las sugerencias y de las consultas en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 9. Datos que deben constar en las reclamaciones, las sugerencias y las consultas en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 10. Tramitación de las reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 11. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos competencia de la Administración de la Generalitat
- Artículo 12. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos competencia de otros administraciones
- Artículo 13. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos referidos a personas físicas o jurídicas privadas
- Artículo 14. Valoración de las reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 15. Tramitación de las consultas en materia de derechos lingüísticos
- Artículo 16. Memoria anual
- Disposición adicional única. Incidencia presupuestaria
- Disposición final primera. Desarrollo
- Disposición final segunda. Entrada en vigor

PREÁMBULO

El artículo 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana declara el derecho de los valencianos y valencianas a conocer y a usar el valenciano, con la consiguiente obligación para el conjunto de instituciones de autogobierno de la Comunitat Valenciana de garantizar «el uso normal y oficial de las dos lenguas oficiales» y de adoptar con esta finalidad «las medidas necesarias para asegurar su conocimiento». Y a continuación declara el principio de no discriminación de la ciudadanía por el hecho de usar su lengua: «Nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua».

La Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano (LUEV), se asienta sobre dos pilares básicos que se interrelacionan: el derecho de la ciudadanía a usar el valenciano y el derecho a no sufrir ningún tipo de discriminación por utilizarlo.

Por una parte, la LUEV establece en el artículo 2 el derecho de la ciudadanía a conocer y a usar oralmente y por escrito la lengua propia «tanto en las relaciones privadas como con las instancias públicas» y reconoce, en el artículo 3, plena validez jurídica al uso del valenciano en estos dos ámbitos. En primer lugar, detalla los usos oficiales del valenciano: en el artículo 10, el derecho de la ciudadanía a relacionarse en valenciano con la Generalitat, con los entes locales y con otros de carácter público; y en el artículo 12, el derecho a usar el valenciano en las relaciones con la Administración de justicia. En segundo lugar, hace referencia a los usos normales del valenciano: en el artículo 17, al derecho a utilizarlo en las reuniones así como a desarrollar en valenciano las actividades profesionales, mercantiles, laborales, sindicales, políticas, religiosas, recreativas y artísticas; y en los artículos 18 y 19, al derecho del alumnado a recibir la enseñanza del valenciano y en valenciano.

Por otro lado, el artículo 4 de la LUEV anuncia el principio de no discriminación lingüística: «En ningún caso nadie podrá ser discrimi-



fet d'usar qualsevol de les dues llengües oficials». Tot seguit, l'article 5 atribueix a l'Administració l'obligació de disposar les mesures necessàries per a impedir aquest tipus de discriminació i a garantir l'ús normal de la llengua pròpia. A més, l'article 20 assenyala el dret de l'alumnat a no ser discriminat per usar la seua llengua habitual.

Finalment, la ratificació feta per l'Estat espanyol l'any 2001 de la signatura de la Carta Europea de les Llengües Regionals o Minoritàries, que havia sigut adoptada el 5 de novembre de 1992 sota l'impuls del Consell d'Europa, el compromet a facilitar i promoure, en diferents àmbits de la vida pública i privada, l'ús de les llengües que les distintes comunitats autònomes de l'Estat amb llengua pròpia diferent del castellà reconeixen com a oficials.

Mitjançant l'adhesió a aquest document internacional, l'Estat espanyol assumeix compromisos concrets que afecten el funcionament del seu aparell administratiu i que tenen com a objecte protegir els drets lingüístics de la ciutadania: l'article 9 l'obliga a garantir que qualsevol ciutadà o ciutadana pugui utilitzar la llengua oficial que elegisca en un procés judicial, sempre que el jutge considere que no s'obstaculitza el bon funcionament de la justícia, i a permetre la presentació de documents i proves en aquesta llengua. I l'article 10 el compromet a vetlar pel dret de la ciutadania a relacionar-se en la llengua oficial que tria amb les autoritats públiques i, alhora, procurar que el personal empleat públic que està en contacte amb els ciutadans i les ciutadanes faça ús d'aquesta llengua i disposi de la documentació que possibilita l'opció lingüística d'aquests.

Des de l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia, la ciutadania ha anat prenent consciència de les implicacions socials, econòmiques i jurídiques que es deriven del reconeixement legal del valencià com a llengua oficial, i ha anat assumint, alhora, els valors que hi són inherents, com el de llengua d'ús normal en tots els àmbits i el de validesa jurídica plena de totes les actuacions en què s'empra. No obstant això, les nombroses deficiències lingüístiques que presenten tant la pràctica administrativa com les relacions privades fan que aquesta oficialitat formal no es corresponga amb la realitat social, amb la conseqüència directa que molt sovint la ciutadania no pot fer ús de la seua opció lingüística. A més a més, i per ser el més preocupant, no es poden obviar les mostres d'hostilitat o de discriminació greu envers les persones que s'expressen en valencià per raó de la seua llengua.

Aquest context de desequilibri lingüístic es veu reflectit en les reclamacions que anualment registren i tramiten determinades institucions de caràcter públic, però també en les recollides per diverses entitats cíviques que igualment se'n fan ressò i que porten a terme una tasca informativa i d'assessorament jurídic a les persones que pateixen un greuge per usar la seua llengua.

Actualment, al nostre territori i de manera freqüent, els drets lingüístics de la ciutadania es veuen sotmesos a condicions de vulnerabilitat quan aquella empra el valencià en contextos diversos, tant en les relacions amb l'Administració local, autonòmica o de l'Estat, com també en les relacions privades.

D'aquesta vulnerabilitat, completament evitable, sorgeix la necessitat que els poders públics posen a l'abast de la ciutadania un recurs de caràcter institucional especialitzat en l'atenció de casos de discriminació en matèria lingüística, que servisca de canal per a esmenar els fets objecte de denúncia i que alhora ajude a restablir en la societat la normalitat dels usos que corresponen al valencià com a llengua oficial: l'Oficina de Drets Lingüístics (ODL).

L'ODL té com a objecte primer atendre les reclamacions que es formulen en matèria de drets lingüístics. Amb aquesta finalitat, pretén oferir a la ciutadania un mecanisme que resolga les seues demandes d'una manera àgil i eficaç, enfront dels recursos administratius o la via judicial –però sense perjudici que pugui utilitzar altres vies previstes en l'ordenament– i que, a més a més, atenga situacions de discriminació lingüística que ultrapassen l'àmbit dels usos administratius. En la tramitació d'aquests escrits, l'ODL assumirà el paper de mitjancera entre la part reclamant i la part que ha originat els fets denunciats, posant-se en contacte no sols amb les institucions públiques, sinó també amb les persones físiques i jurídiques de caràcter privat que han perjudicat amb la seua actuació els drets de la ciutadania, a fi que tinguen ocasió d'esmenar-la.

nado por el hecho de usar cualquiera de las dos lenguas oficiales». Acto seguido, el artículo 5 atribuye a la Administración la obligación de disponer las medidas necesarias para impedir este tipo de discriminación y a garantizar el uso normal de la lengua propia. Además, el artículo 20 señala el derecho del alumnado a no ser discriminado por usar su lengua habitual.

Finalmente, la ratificación hecha por el Estado español en el año 2001 de la firma de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, que había sido adoptada el 5 de noviembre de 1992 bajo el impulso del Consejo de Europa, le compromete a facilitar y promover, en diferentes ámbitos de la vida pública y privada, el uso de las lenguas que las distintas comunidades autónomas del Estado con lengua propia diferente del castellano reconocen como oficiales.

Mediante la adhesión a este documento internacional, el Estado español asume compromisos concretos que afectan al funcionamiento de su aparato administrativo y que tienen como objeto proteger los derechos lingüísticos de la ciudadanía: el artículo 9 le obliga a garantizar que cualquier ciudadano o ciudadana pueda utilizar la lengua oficial que elija en un proceso judicial, siempre que el juez considere que no se obstaculiza el buen funcionamiento de la justicia, y a permitir la presentación de documentos y pruebas en esta lengua. Y el artículo 10 le compromete a velar por el derecho de la ciudadanía a relacionarse en la lengua oficial que elija con las autoridades públicas y, al mismo tiempo, procurar que el personal empleado público que está en contacto con los ciudadanos y las ciudadanas haga uso de esta lengua y disponga de la documentación que posibilite la opción lingüística de estos.

Desde la aprobación del Estatuto de Autonomía, la ciudadanía ha ido tomando conciencia de las implicaciones sociales, económicas y jurídicas que se derivan del reconocimiento legal del valenciano como lengua oficial, y ha ido asumiendo, al mismo tiempo, los valores que son inherentes a este, como el de lengua de uso normal en todos los ámbitos y el de validez jurídica plena de todas las actuaciones en que se emplea. No obstante, las numerosas deficiencias lingüísticas que presentan tanto la práctica administrativa como las relaciones privadas hacen que esta oficialidad formal no se corresponda con la realidad social, con la consecuencia directa de que muy a menudo la ciudadanía no puede hacer uso de su opción lingüística. Además, y por ser lo más preocupante, no se pueden obviar las muestras de hostilidad o de discriminación grave hacia las personas que se expresan en valenciano por razón de su lengua.

Este contexto de desequilibrio lingüístico se ve reflejado en las reclamaciones que anualmente registran y tramitan determinadas instituciones de carácter público, pero también en las recogidas por varias entidades cívicas que igualmente se hacen eco y que llevan a cabo una tarea informativa y de asesoramiento jurídico a las personas que sufren un agravio por usar su lengua.

Actualmente, en nuestro territorio y de manera frecuente, los derechos lingüísticos de la ciudadanía se ven sometidos a condiciones de vulnerabilidad cuando aquella emplea el valenciano en contextos diversos, tanto en las relaciones con la Administración local, autonómica o del Estado, como también en las relaciones privadas.

De esta vulnerabilidad, de todo punto evitable, surge la necesidad de que los poderes públicos pongan al alcance de la ciudadanía un recurso de carácter institucional especializado en la atención de casos de discriminación en materia lingüística, que sirva de canal para corregir los hechos objeto de denuncia y que al mismo tiempo ayude a restablecer en la sociedad la normalidad de los usos que corresponden al valenciano como lengua oficial: la Oficina de Derechos Lingüísticos (ODL).

La ODL tiene como objeto primero atender las reclamaciones que se formulen en materia de derechos lingüísticos. Con esta finalidad, pretende ofrecer a la ciudadanía un mecanismo que resuelva sus demandas de una manera ágil y eficaz, frente de los recursos administrativos o la vía judicial –pero sin perjuicio de que pueda utilizar otras vías previstas en el ordenamiento– y que, además, atienda situaciones de discriminación lingüística que sobrepasan el ámbito de los usos administrativos. En la tramitación de estos escritos, la ODL asumirá el papel de mediadora entre la parte reclamante y la parte que ha originado los hechos denunciados, poniéndose en contacto no solo con las instituciones públicas, sino también con las personas físicas y jurídicas de carácter privado que han perjudicado con su actuación los derechos de la ciudadanía, para que tengan ocasión de corregirla.



És important senyalar que l'ODL no té caràcter sancionador i que en conseqüència no pot aplicar cap mesura d'aquest tipus. Aquesta no és la seua finalitat; el que fa l'ODL és proporcionar suport i consell a la ciutadania per a canalitzar les reclamacions, suggeriments i consultes motivades per possibles vulneracions dels drets lingüístics i tractar d'eradicar-les. Per a aconseguir-ho, l'ODL també oferirà a qui haja comés la infracció els recursos adequats per a tractar d'evitar que aquests tipus de comportaments es reproduïsquen en el futur.

La recollida de les reclamacions en matèria de drets lingüístics pot constituir així una eina útil per als poders públics, mitjançant la qual poden conèixer de primera mà quina posició ocupa el valencià en la valoració social que fa la ciutadania de les dues llengües que comparteixen l'espai de l'oficialitat. I poden oferir, en conseqüència, una oportunitat, no sols per a esmenar situacions concretes de discriminació, sinó, cosa que és més important, per a sensibilitzar les institucions públiques, entitats i persones físiques i jurídiques privades en la comesa tant de posar fre a la desigualtat com d'emprendre les mesures que garantisquen el respecte dels drets lingüístics d'una manera plena i efectiva.

El repte que es planteja l'ODL és que el reconeixement legal del dret a utilitzar la llengua pròpia dels valencians i de les valencianes esdevinga un reconeixement social de fet. I, amb aquest objectiu, l'ODL té la voluntat d'actuar com a agent dinamitzador perquè la ciutadania pugua usar el valencià amb plena normalitat en tots els àmbits. Es tracta d'assumir l'obligació estatutària dels poders públics de promoure la llengua pròpia, tant en els usos públics com en els privats, i d'implantar-hi tot l'engranatge social a fi de restituir l'equilibri necessari entre les dues llengües oficials i aconseguir, d'aquesta manera, una societat més igualitària en què es respecten els drets fonamentals de les persones; una societat, en definitiva, més democràtica.

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, regula el tractament general de les queixes i suggeriments en l'àmbit de la Generalitat, tractament i regulació en el qual es basa l'actual decret per a determinar, amb un caràcter més específic, la regulació de la tramitació de les reclamacions i suggeriments en matèria de vulneració de drets lingüístics.

El decret té 16 articles, on es concreta l'objecte i naturalesa de l'ODL, el seu àmbit d'actuació, les seues funcions, com s'inicien les actuacions, com actuarà l'ODL quan ho faça d'ofici, la definició de les reclamacions, suggeriments i consultes, la naturalesa de les reclamacions, forma i requisits per a la seua presentació, la tramitació d'aquestes, valoració de les diferents reclamacions, suggeriments i consultes presentades i elaboració de la memòria anual.

Aquesta disposició està inclosa en el Pla normatiu de la Generalitat per a 2017.

Per tot el que s'ha exposat, a l'empara de l'article 28.c de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, oït el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, a proposta del conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del 24 de novembre de 2017,

DECRETE

Article 1. Objecte i naturalesa

1. L'Oficina de Drets Lingüístics és la unitat administrativa adscrita a la direcció general amb competències en matèria de política lingüística que té com a objecte garantir els drets lingüístics de la ciutadania. L'ODL gestionarà les seues competències amb els mitjans materials i personals del servei en el qual s'integra.

2. Els drets lingüístics a què fa referència aquest decret són els que emparen i protegeixen l'ús de les llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Article 2. Àmbit d'actuació

Aquest decret és aplicable, en els termes que preveu, a les institucions, als òrgans i a les entitats següents:

Es importante señalar que la ODL no tiene carácter sancionador y que en consecuencia no puede aplicar ninguna medida de este tipo. Esta no es su finalidad; lo que hace la ODL es proporcionar apoyo y consejo a la ciudadanía para canalizar las reclamaciones, sugerencias y consultas motivadas por posibles vulneraciones de los derechos lingüísticos y tratar de erradicarlas. Para conseguirlo, la ODL también ofrecerá a quien haya cometido la infracción los recursos adecuados para tratar de evitar que estos tipos de comportamientos se reproduzcan en el futuro.

La recogida de las reclamaciones en materia de derechos lingüísticos puede constituir así una herramienta útil para los poderes públicos, mediante la cual pueden conocer de primera mano qué posición ocupa el valenciano en la valoración social que hace la ciudadanía de las dos lenguas que comparten el espacio de la oficialidad. Y pueden ofrecer, en consecuencia, una oportunidad, no solo para enmendar situaciones concretas de discriminación, sino, lo que es más importante, para sensibilizar a las instituciones públicas, entidades y personas físicas y jurídicas privadas en el cometido tanto de poner freno a la desigualdad como de emprender las medidas que garanticen el respeto de los derechos lingüísticos de una manera plena y efectiva.

El reto que se plantea la ODL es que el reconocimiento legal del derecho a utilizar la lengua propia de los valencianos y de las valencianas pase a ser un reconocimiento social de hecho. Y, con este objetivo, la ODL tiene la voluntad de actuar como agente dinamizador para que la ciudadanía pueda usar el valenciano con plena normalidad en todos los ámbitos. Se trata de asumir la obligación estatutaria de los poderes públicos de promover la lengua propia, tanto en los usos públicos como en los privados, y de implicar a todo el engranaje social con el fin de restituir el equilibrio necesario entre las dos lenguas oficiales y conseguir, de esta manera, una sociedad más igualitaria en la que se respetan los derechos fundamentales de las personas; una sociedad, en definitiva, más democrática.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, regula el tratamiento general de las quejas y sugerencias en el ámbito de la Generalitat, tratamiento y regulación en el que se basa el actual decreto para determinar, con un carácter más específico, la regulación de la tramitación de las reclamaciones y sugerencias en materia de vulneración de derechos lingüísticos.

El decreto tiene 16 artículos, en los que se concreta el objeto y naturaleza de la ODL, su ámbito de actuación, sus funciones, cómo se inician las actuaciones, cómo actuará la ODL cuando lo haga de oficio, la definición de las reclamaciones, sugerencias y consultas, la naturaleza de las reclamaciones, forma y requisitos para su presentación, la tramitación de estas, valoración de las diferentes reclamaciones, sugerencias y consultas presentadas y elaboración de la memoria anual.

Esta disposición está incluida en el Plan normativo de la Generalitat para 2017.

Por todo lo que se ha expuesto, al amparo del artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, oído el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, a propuesta del conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y previa deliberación del Consell, en la reunión del 24 de noviembre de 2017,

DECRETO

Artículo 1. Objeto y naturaleza

1. La Oficina de Derechos Lingüísticos es la unidad administrativa adscrita a la dirección general con competencias en materia de política lingüística que tiene como objeto garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía. La ODL gestionará sus competencias con los medios materiales y personales del servicio en el que se integra.

2. Los derechos lingüísticos a que hace referencia este decreto son los que amparan y protegen el uso de las lenguas oficiales reconocidas por el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. Ámbito de actuación

Este decreto es aplicable, en los términos que prevé, a las instituciones, a los órganos y a las siguientes entidades:



1. L'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental previst en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'hisenda pública, del sector públic instrumental i de subvencions.

2. Les entitats que integren l'Administració local i els organismes que en depenen, en els termes previstos en l'article 12.

3. L'Administració de l'Estat i els organismes que en depenen amb seu a la Comunitat Valenciana, incloent-hi l'Administració de justícia, en els termes previstos en l'article 12.

4. Les persones físiques i jurídiques de naturalesa privada, en els termes previstos en l'article 13.

Article 3. Funcions

L'ODL té assignades les funcions següents:

1. Recollir i tramitar les reclamacions sobre vulneració de drets lingüístics i els suggeriments relacionats amb la tutela d'aquests drets que presente la ciutadania, i respondre-hi.

2. Atendre les consultes que la ciutadania formule respecte als drets lingüístics i la normativa que els empara, per tal d'oferir-los informació i assessorament legal.

3. Sensibilitzar la societat valenciana sobre els drets lingüístics i la necessitat de garantir-los.

4. Arbitrar un mecanisme de col·laboració amb els òrgans competents de l'Administració de la Generalitat que han sigut objecte de les reclamacions per tal de garantir els drets dels parlants, evitar que es reproduïsquen situacions de vulneració d'aquests drets i millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.

5. Col·laborar amb els organismes de l'Administració de la Generalitat competents en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores i usuàries.

6. Promoure la cooperació amb institucions, organismes i entitats de caràcter públic i privat per tal d'assegurar l'exercici dels drets lingüístics.

7. Oferir assessorament i recursos a les empreses o entitats que siguen objecte de reclamació, per a fomentar l'ús del valencià en el seu àmbit d'actuació.

Article 4. Iniciació d'actuacions

L'ODL pot actuar de la manera següent:

1. D'ofici, quan considere que determinats fets vulnereu els drets lingüístics de la ciutadania.

2. A instància de qualsevol persona física o jurídica que presente una reclamació, un suggeriment o una consulta relacionats amb l'àmbit dels drets lingüístics.

Article 5. Actuacions d'ofici de l'ODL

Quan l'ODL tinga coneixement que s'ha produït un fet o esdeveniment que vulnereu els drets lingüístics de la ciutadania, es posarà en contacte amb l'òrgan de l'Administració o amb la persona física o jurídica de qui es tracte per a obtindre la informació necessària i oferir així l'assessorament que pertoque per tal de garantir l'aplicació dels drets que emparen la ciutadania en l'ús de les llengües oficials.

Article 6. Reclamacions, suggeriments i consultes en matèria de drets lingüístics

L'ODL atén tres tipus d'escrits a instància de part, als quals dona la tramitació o la resposta corresponents:

1. Reclamacions

Es consideren reclamacions els escrits i les comunicacions que la ciutadania presenta a l'ODL per tal de denunciar que els seus drets lingüístics han sigut vulnerats, amb la intenció que s'adopten les mesures oportunes.

2. Suggeriments

Es consideren suggeriments els escrits i comunicacions que la ciutadania presenta a l'ODL amb la intenció de contribuir a la salvaguarda dels drets lingüístics en la societat i, especialment, per tal de millorar l'atenció lingüística dels serveis públics.

3. Consultes

Tenen la consideració de consultes els escrits i les comunicacions que formula la ciutadania a l'ODL per a obtindre assessorament sobre els drets lingüístics i sobre la normativa que els empara.

1. La Administración de la Generalitat y su sector público instrumental previsto en el artículo 2.3 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones.

2. Las entidades que integran la Administración local y los organismos que dependen de esta, en los términos previstos en el artículo 12.

3. La Administración del Estado y los organismos que dependen de esta con sede en la Comunitat Valenciana, incluyendo la Administración de justicia, en los términos previstos en el artículo 12.

4. Las personas físicas y jurídicas de naturaleza privada, en los términos previstos en el artículo 13.

Artículo 3. Funciones

La ODL tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Recoger y tramitar las reclamaciones sobre vulneración de derechos lingüísticos y las sugerencias relacionadas con la tutela de estos derechos que presente la ciudadanía, y responder a ellas.

2. Atender las consultas que la ciudadanía formule con respecto a los derechos lingüísticos y la normativa que los ampara, para ofrecerles información y asesoramiento legal.

3. Sensibilizar a la sociedad valenciana sobre los derechos lingüísticos y la necesidad de garantizarlos.

4. Arbitrar un mecanismo de colaboración con los órganos competentes de la Administración de la Generalitat que han sido objeto de las reclamaciones para garantizar los derechos de los hablantes, evitar que se reproduzcan situaciones de vulneración de estos derechos y mejorar la atención lingüística de los servicios públicos.

5. Colaborar con los organismos de la Administración de la Generalitat competentes en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

6. Promover la cooperación con instituciones, organismos y entidades de carácter público y privado para asegurar el ejercicio de los derechos lingüísticos.

7. Ofrecer asesoramiento y recursos a las empresas o entidades que sean objeto de reclamación, para fomentar el uso del valenciano en su ámbito de actuación.

Artículo 4. Iniciación de actuaciones

La ODL puede actuar de la siguiente manera:

1. De oficio, cuando considere que determinados hechos vulnereu los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

2. A instancia de cualquier persona física o jurídica que presente una reclamación, una sugerencia o una consulta relacionadas con el ámbito de los derechos lingüísticos.

Artículo 5. Actuaciones de oficio de la ODL

Cuando la ODL tenga conocimiento de que se ha producido un hecho o acontecimiento que vulnereu los derechos lingüísticos de la ciudadanía, se pondrá en contacto con el órgano de la Administración o con la persona física o jurídica de que se trate para obtener la información necesaria y ofrecer así el asesoramiento que corresponda para garantizar la aplicación de los derechos que amparan a la ciudadanía en el uso de las lenguas oficiales.

Artículo 6. Reclamaciones, sugerencias y consultas en materia de derechos lingüísticos

La ODL atiende tres tipos de escritos a instancia de parte, a los que da la tramitación o la respuesta correspondientes:

1. Reclamaciones

Se consideran reclamaciones los escritos y las comunicaciones que la ciudadanía presenta a la ODL para denunciar que sus derechos lingüísticos han sido vulnerados, con la intención de que se tomen las medidas oportunas.

2. Suggerencias

Se consideran sugerencias los escritos y comunicaciones que la ciudadanía presenta a la ODL con la intención de contribuir a la salvaguarda de los derechos lingüísticos en la sociedad y, especialmente, para mejorar la atención lingüística de los servicios públicos.

3. Consultas

Tienen la consideración de consultas los escritos y las comunicaciones que formula la ciudadanía a la ODL para obtener asesoramiento sobre los derechos lingüísticos y sobre la normativa que los ampara.



Article 7. naturalesa de les reclamacions en matèria de drets lingüístics

1. La presentació de les reclamacions per les persones interessades no és incompatible amb la presentació de recursos administratius ni amb l'exercici d'accions judicials.

2. Per la mateixa naturalesa de les reclamacions, no es podrà interposar cap recurs contra la resposta de l'ODL, sense perjudici que els mateixos fets que han motivat la reclamació es puguen tornar a exposar en els possibles recursos que siguen escaients en el procediment administratiu amb què tenen relació.

3. Les reclamacions no tenen la naturalesa de recurs administratiu ni de reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'Administració, i per això presentar-ne no interrompra el còmput dels terminis establerts per als recursos i les reclamacions que estableix la normativa vigent. Tampoc no tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

Article 8. Presentació de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes en matèria de drets lingüístic

1. Les reclamacions, els suggeriments i les consultes es presentaran, preferentment, utilitzant mitjans electrònics. Per a fer-ho, s'accedirà mitjançant la pàgina web de l'ODL, que remetrà a la seua electrònica de la Generalitat, o directament des de l'adreça de la seua electrònica <https://sede.gva.es> en l'apartat de queixes i suggeriments reservat a l'ODL.

2. També es podran presentar de manera presencial en el Registre General de la Generalitat, per correu postal o per qualsevol dels mitjans que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest cas, es podrà utilitzar el formulari que estarà disponible en la pàgina web de l'ODL i en la seua electrònica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

3. Per a realitzar la tramitació telemàtica de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes, es podran utilitzar qualssevol dels sistemes de signatura electrònica admesos en la seua electrònica de la Generalitat i que es poden consultar en el portal d'aquesta.

Article 9. Dades que han de constar en les reclamacions, suggeriments i consultes en matèria de drets lingüístics

1. Les reclamacions, suggeriments i consultes han d'incloure les dades següents:

- Noms i cognoms.
- Adreça i, si escau, correu electrònic.
- Fets esdevinguts i raons que motiven l'escrit.
- Datació i signatura.
- Òrgan al qual s'adreça el formulari amb la queixa, el suggeriment o la consulta.

2. En qualsevol cas, les reclamacions, suggeriments i consultes han d'anar acompanyats de la signatura de la persona interessada com a mostra de conformitat amb l'escrit que presenta.

3. En cas que l'escrit presentat no complisca els requisits establerts en el punt 1 d'aquest article, l'ODL requerirà a la persona interessada per a que, en un termini de 10 dies, efectue l'esmena oportuna, amb l'avertiment que, si no ho fa, s'arxivarà la reclamació, suggeriment o consulta.

4. No seran admesos ni, per tant, tramitats els escrits anònims.

Article 10. Tramitació de les reclamacions i dels suggeriments en matèria de drets lingüístics

1. Les reclamacions i els suggeriments presentats s'inscriuran en el registre de l'ODL, que contindrà informació de tots aquests, de la seua tramitació i resposta.

2. L'ODL, si escau, iniciarà un expedient informatiu per a esbrinar si els fets exposats per la persona interessada constitueixen una vulneració dels drets lingüístics d'acord amb la normativa vigent.

3. Qualsevol escrit formulat com a reclamació o suggeriment i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit s'haja d'interpretar com a expressió d'un recurs, petició o queixa diferent de la reclamació o

Artículo 7. Naturaleza de las reclamaciones en materia de derechos lingüísticos

1. La presentación de las reclamaciones por las personas interesadas no es incompatible con la presentación de recursos administrativos ni con el ejercicio de acciones judiciales.

2. Por la misma naturaleza de las reclamaciones, no se podrá interponer ningún recurso contra la respuesta de la ODL, sin perjuicio de que los mismos hechos que han motivado la reclamación se puedan volver a exponer en los posibles recursos que sean pertinentes en el procedimiento administrativo con el cual tienen relación.

3. Las reclamaciones no tienen la naturaleza de recurso administrativo ni de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, y por ello presentarlos no interrumpirá el cómputo de los plazos establecidos para los recursos y las reclamaciones que establece la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición.

Artículo 8. Presentación de las reclamaciones, de las sugerencias y de las consultas en materia de derechos lingüístico

1. Las reclamaciones, las sugerencias y las consultas se presentarán, preferentemente, utilizando medios electrónicos. Para hacerlo, se accederá a través de la página web de la ODL, que remitirá a la sede electrónica de la Generalitat, o directamente desde la dirección de la sede electrónica <https://sede.gva.es> en el apartado de quejas i sugerencias reservado a la ODL.

2. También se podrán presentar de manera presencial en el Registro General de la Generalitat, por correo postal o por cualquiera de los medios que prevé el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. En este caso, se podrá utilizar el formulario que estará disponible en la página web de la ODL y en la sede electrónica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

3. Para realizar la tramitación telemática de las reclamaciones, de las sugerencias y de las consultas, se podrán utilizar cualesquiera de los sistemas de firma electrónica admitidos en la sede electrónica de la Generalitat y que se pueden consultar en el portal de esta.

Artículo 9. Datos que deben constar en las reclamaciones, sugerencias y consultas en materia de derechos lingüísticos

1. Las reclamaciones, sugerencias y consultas deben incluir los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Dirección y, en su caso, correo electrónico.
- Hechos sucedidos y razones que motivan el escrito.
- Fecha y firma.
- Órgano al que se dirige el formulario con la queja, la sugerencia o la consulta.

2. En cualquier caso, las reclamaciones, sugerencias y consultas deben ir acompañados de la firma de la persona interesada como muestra de conformidad con el escrito que presenta.

3. En caso de que el escrito presentado no cumpla los requisitos establecidos en el punto 1 de este artículo, la ODL requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, efectúe la enmienda oportuna, con la advertencia de que, si no lo hace, se archivará la reclamación, sugerencia o consulta.

4. No serán admitidos ni, por tanto, tramitados los escritos anónimos.

Artículo 10. Tramitación de las reclamaciones y de las sugerencias en materia de derechos lingüísticos

1. Las reclamaciones y las sugerencias presentadas se inscribirán en el registro de la ODL, que contendrá información de todas ellas, de su tramitación y respuesta.

2. La ODL, en su caso, iniciará un expediente informativo para averiguar si los hechos expuestos por la persona interesada constituyen una vulneración de los derechos lingüísticos de acuerdo con la normativa vigente.

3. Cualquier escrito formulado como reclamación o sugerencia y que, no obstante, por su contenido expreso o implícito se deba interpretar como expresión de un recurso, petición o queja diferente de la



suggeriment en matèria de vulneració dels drets lingüístics, serà traslladat per l'ODL directament a l'òrgan competent perquè s'encarregue de tramitar-lo. L'ODL informará d'aquesta remissió la persona interessada.

4. En cas que els fets exposats afecten els drets lingüístics de les persones consumidores, l'ODL derivará la reclamació o el suggeriment als òrgans que tenen les competències en matèria de consum o turisme, segons corresponga.

5. L'ODL ha de tramitar totes les reclamacions i suggeriments en matèria de vulneració de drets lingüístics que admeta i els ha de donar una resposta. En el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la reclamació o del suggeriment en el Registre General de la conselleria amb competències en matèria de política lingüística, les persones interessades seran informades respecte a l'estat de la seua tramitació. La comunicació de la resposta es regirà per les normes que regulen el tràmit de la notificació per als actes administratius.

6. L'ODL ha de comunicar a la persona interessada la resposta de l'òrgan administratiu o de la persona física o jurídica privada competent, incloent-hi la referència a l'informe que, si pertoca, aquest ha emès. Així mateix, l'ODL comunicarà a la persona interessada les actuacions que l'òrgan administratiu o la persona física o jurídica privada ha portat a terme per a corregir els defectes que han originat la reclamació o el suggeriment o per a implantar les iniciatives de millora suggerides.

7. No es tramitaran les reclamacions o els suggeriments que no tinguen fonament jurídic suficient, sobre la qual cosa s'informará a la persona interessada.

Article 11. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics competència de l'Administració de la Generalitat

1. En cas que els fets exposats en els escrits afecten matèries que siguen competència d'algun dels òrgans de l'Administració de la Generalitat, l'ODL cursará les reclamacions o els suggeriments a l'òrgan administratiu competent perquè en prenga coneixement, adopte les mesures oportunes i formule la resposta que siga procedent. L'ODL, en el moment de traslladar a l'òrgan administratiu competent les reclamacions i els suggeriments, hi adjuntará un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.

2. L'òrgan de l'Administració competent té l'obligació de trametre la resposta pertinent a l'ODL en el termini de 15 dies des de la recepció de la reclamació o del suggeriment, així com de prendre les mesures adequades per a esmenar els fets denunciats i previndre que no es reproduïsquen en endavant. A aquest efecte, l'ODL li oferirà l'assessorament tècnic necessari. L'òrgan administratiu competent ha de donar compte de totes les actuacions que ha portat a terme en l'escrit de resposta que trameta a l'ODL.

3. Cada òrgan administratiu ha d'adoptar les mesures que calguen per a complir amb la màxima celeritat el deure de resposta.

4. Totes les comunicacions internes que integren la tramitació de les reclamacions i els suggeriments s'han de realitzar de manera exclusiva a través de mitjans electrònics.

Article 12. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics competència d'altres administracions

1. En cas que els fets exposats en els escrits afecten matèries que són competència bé de les entitats que integren l'Administració local o d'organismes que en depenen, bé de l'Administració de l'Estat o d'organismes que en depenen amb seu a la Comunitat Valenciana, l'ODL cursará les reclamacions o els suggeriments als òrgans d'aquestes administracions perquè en prenguen coneixement i, si escau, adopten les mesures oportunes i formulen la resposta que consideren procedent. L'ODL, en el moment de traslladar a aquests òrgans administratius les reclamacions o els suggeriments, hi adjuntará un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.

2. L'ODL promourà la celebració d'acords de col·laboració amb l'administració afectada, amb la finalitat d'establir els mecanismes que permeten la tramitació de les reclamacions o dels suggeriments en matèria de drets lingüístics que siguen de la seua competència. A aquest efecte, l'ODL li oferirà l'assessorament tècnic necessari.

reclamación o sugerencia en materia de vulneración de los derechos lingüísticos, será trasladado por la ODL directamente al órgano competente para que se encargue de tramitarlo. La ODL informará de esta remisión a la persona interesada.

4. En caso de que los hechos expuestos afecten a los derechos lingüísticos de las personas consumidoras, la ODL derivará la reclamación o la sugerencia a los órganos que tienen las competencias en materia de consumo o turismo, según corresponda.

5. La ODL debe tramitar todas las reclamaciones y sugerencias en materia de vulneración de derechos lingüísticos que admita y les debe dar una respuesta. En el plazo máximo de un mes desde la fecha de entrada de la reclamación o de la sugerencia en el Registro General de la conselleria con competencias en materia de política lingüística, las personas interesadas serán informadas con respecto al estado de su tramitación. La comunicación de la respuesta se regirá por las normas que regulan el trámite de la notificación para los actos administrativos.

6. La ODL debe comunicar a la persona interesada la respuesta del órgano administrativo o de la persona física o jurídica privada competente, incluyendo la referencia al informe que, si es el caso, este ha emitido. Asimismo, la ODL comunicará a la persona interesada las actuaciones que el órgano administrativo o la persona física o jurídica privada ha llevado a cabo para corregir los defectos que han originado la reclamación o la sugerencia o para implantar las iniciativas de mejora sugeridas.

7. No se tramitarán las reclamaciones o las sugerencias que no tengan fundamento jurídico suficiente, sobre lo cual se informará a la persona interesada.

Artículo 11. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos competencia de la Administración de la Generalitat

1. En caso de que los hechos expuestos en los escritos afecten a materias que sean competencia de alguno de los órganos de la Administración de la Generalitat, la ODL cursará las reclamaciones o las sugerencias al órgano administrativo competente para que tenga conocimiento de ellas, adopte las medidas oportunas y formule la respuesta que sea procedente. La ODL, en el momento de trasladar al órgano administrativo competente las reclamaciones y las sugerencias, adjuntará un informe o una recomendación sobre los hechos objeto de denuncia si lo considera conveniente.

2. El órgano de la Administración competente tiene la obligación de enviar la respuesta pertinente a la ODL en el plazo de 15 días desde la recepción de la reclamación o de la sugerencia, así como de tomar las medidas adecuadas para enmendar los hechos denunciados y prevenir que no se reproduzcan en adelante. A estos efectos, la ODL le ofrecerá el asesoramiento técnico necesario. El órgano administrativo competente debe dar cuenta de todas las actuaciones que ha llevado a cabo en el escrito de respuesta que envíe a la ODL.

3. Cada órgano administrativo debe adoptar las medidas necesarias para cumplir con la máxima celeridad el deber de respuesta.

4. Todas las comunicaciones internas que integren la tramitación de las reclamaciones y las sugerencias se deben realizar de forma exclusiva a través de medios electrónicos.

Artículo 12. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos competencia de otras administraciones

1. En caso de que los hechos expuestos en los escritos afecten a materias que son competencia bien de las entidades que integran la Administración local o de organismos que dependen de esta, bien de la Administración del Estado o de organismos que dependen de esta con sede en la Comunitat Valenciana, la ODL cursará las reclamaciones o las sugerencias a los órganos de estas administraciones para que tengan conocimiento de ellas y, en su caso, adopten las medidas oportunas y formulen la respuesta que consideren procedente. La ODL, en el momento de trasladar a estos órganos administrativos las reclamaciones o las sugerencias, adjuntará un informe o una recomendación sobre los hechos objeto de denuncia si lo considera conveniente.

2. La ODL promoverá la celebración de acuerdos de colaboración con la administración afectada, con la finalidad de establecer los mecanismos que permiten la tramitación de las reclamaciones o de las sugerencias en materia de derechos lingüísticos que sean de su competencia. A estos efectos, la ODL le ofrecerá el asesoramiento técnico necesario.



Article 13. Reclamacions i suggeriments en matèria de drets lingüístics referits a persones físiques o jurídiques privades

1. En cas que els fets constitutius de vulneració de drets lingüístics procedisquen d'actuacions realitzades per persones físiques o jurídiques privades, l'ODL trametrà les reclamacions o els suggeriments a aquestes persones perquè en prenguen coneixement i, si escau, adopten les mesures oportunes per a esmenar els fets esmentats i formulen la resposta que consideren procedent. L'ODL, en el moment de traslladar les reclamacions o els suggeriments a les persones físiques o jurídiques privades, els adjuntarà un informe o una recomanació sobre els fets objecte de denúncia si ho considera convenient.

2. L'ODL promourà la cooperació amb les persones físiques o jurídiques privades causants dels fets constitutius de vulneració dels drets lingüístics amb la finalitat d'evitar que es tornen a produir els fets objecte de denúncia i garantir així la protecció d'aquests drets. A aquest efecte, l'ODL els oferirà l'assessorament tècnic necessari.

Article 14. Valoració de les reclamacions i dels suggeriments en matèria de drets lingüístics

1. El contingut de les reclamacions i dels suggeriments serà tingut en compte per l'ODL com a òrgan responsable d'atendre'ls i respondre-hi, i també, i sempre de manera coordinada, pels òrgans de l'Administració de la Generalitat competents en la matèria afectada, a l'efecte de millorar de manera contínua la qualitat dels serveis públics.

2. Quan de l'anàlisi d'un conjunt de reclamacions o suggeriments se'n desprenga la reiteració d'unes mateixes mancances o la necessitat de millorar la prestació d'un servei, l'ODL promourà la constitució d'un equip de treball per a elaborar un pla de millora que continga les mesures oportunes per a corregir les deficiències i les propostes concretes de millora. Formaran part de l'equip de treball, a més de les persones en representació de l'ODL, els departaments i entitats afectades.

Article 15. Tramitació de les consultes

1. Les consultes per a sol·licitar assessorament sobre drets lingüístics i informació sobre el marc normatiu que els ampara s'inscriuran en el registre de l'ODL, que contindrà informació de totes aquelles, de la seua tramitació i resposta.

2. Totes les consultes admeses per l'ODL han de ser tramitades i han de rebre una resposta per part d'aquest òrgan. En un termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la consulta en el registre general de la conselleria amb competències en matèria de política lingüística, les persones interessades seran informades respecte de l'estat de la seua tramitació. La comunicació de la resposta es regirà per les normes que regulen el tràmit de la notificació per als actes administratius.

Article 16. Memòria anual

1. L'ODL ha d'elaborar una memòria anual sobre les seues actuacions i també sobre el nombre i la naturalesa de les reclamacions, dels suggeriments i de les consultes que reculla, tramite i resolga, de la qual donarà compte al Consell de la Generalitat, mitjançant la persona titular de la conselleria competent en matèria de política lingüística i gestió del multilingüisme. Aquesta memòria també es trametrà a les Corts i al conjunt d'administracions públiques amb seu a la Comunitat Valenciana.

2. La memòria anual ha de tindre caràcter públic i estar disponible per a la ciutadania en suport digital.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Disposició adicional única. Incidència presupostària

La implantació i el desenvolupament d'aquest decret no podrà tindre cap incidència en la dotació dels capítols de despesa assignats a la conselleria competent en matèria d'educació i, en tot cas, hauran de ser atesos amb els seus mitjans personals i materials.

Artículo 13. Reclamaciones y sugerencias en materia de derechos lingüísticos referidos a personas físicas o jurídicas privadas

1. En caso de que los hechos constitutivos de vulneración de derechos lingüísticos procedan de actuaciones realizadas por personas físicas o jurídicas privadas, la ODL enviará las reclamaciones o las sugerencias a estas personas para que tengan conocimiento de ellas y, en su caso, adopten las medidas oportunas para enmendar los hechos mencionados y formulen la respuesta que consideren procedente. La ODL, en el momento de trasladar las reclamaciones o las sugerencias a las personas físicas o jurídicas privadas, les adjuntará un informe o una recomendación sobre los hechos objeto de denuncia si lo considera conveniente.

2. La ODL promoverá la cooperación con las personas físicas o jurídicas privadas causantes de los hechos constitutivos de vulneración de los derechos lingüísticos con la finalidad de evitar que se vuelven a producir los hechos objeto de denuncia y garantizar así la protección de estos derechos. A estos efectos, la ODL les ofrecerá el asesoramiento técnico necesario.

Artículo 14. Valoración de las reclamaciones y de las sugerencias en materia de derechos

1. El contenido de las reclamaciones y de las sugerencias será tenido en cuenta por la ODL como órgano responsable de atenderlas y responder a ellas, y también, y siempre de manera coordinada, por los órganos de la Administración de la Generalitat competentes en la materia afectada, a los efectos de mejorar de forma continua la calidad de los servicios públicos.

2. Cuando del análisis de un conjunto de reclamaciones o sugerencias se desprenda la reiteración de unas mismas faltas o la necesidad de mejorar la prestación de un servicio, la ODL promoverá la constitución de un equipo de trabajo para elaborar un plan de mejora que contenga las medidas oportunas para corregir las deficiencias y las propuestas concretas de mejora. Formarán parte del equipo de trabajo, además de las personas en representación de la ODL, los departamentos y entidades afectadas.

Artículo 15. Tramitación de las consultas

1. Las consultas para solicitar asesoramiento sobre derechos lingüísticos e información sobre el marco normativo que los ampara se inscribirán en el registro de la ODL, que contendrá información de todas aquellas, de su tramitación y respuesta.

2. Todas las consultas admitidas por la ODL deben ser tramitadas y deben recibir una respuesta por parte de este órgano. En un plazo máximo de un mes desde la fecha de entrada de la consulta en el registro general de la conselleria con competencias en materia de política lingüística, las personas interesadas serán informadas respecto del estado de su tramitación. La comunicación de la respuesta se regirá por las normas que regulan el trámite de la notificación para los actos administrativos.

Artículo 16. Memoria anual

1. La ODL debe elaborar una memoria anual sobre sus actuaciones y también sobre el número y la naturaleza de las reclamaciones, de las sugerencias y de las consultas que recoja, tramite y resuelva, de la que dará cuenta al Consell de la Generalitat, mediante la persona titular de la conselleria competente en materia de política lingüística y gestión del multilingüismo. Esta memoria también se enviará a las Cortes y al conjunto de administraciones públicas con sede en la Comunitat Valenciana.

2. La memoria anual debe tener carácter público y estar disponible para la ciudadanía en soporte digital.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

Disposició adicional única. Incidencia presupuestaria

La implantación y el desarrollo de este decreto no podrá tener ninguna incidencia en la dotación de los capítulos de gasto asignados en la conselleria competente en materia de educación y, en todo caso, deberán ser realizados con sus medios personales y materiales.



DISPOSICIONS FINALS

Disposició final primera. Desenvolupament

S'autoritza la conselleria competent en matèria de política lingüística i gestió del multilingüisme a dictar els actes i les disposicions necessàries per al desenvolupament i l'execució d'aquest decret.

Disposició final segona. Entrada en vigor

Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 24 de novembre de 2017

El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport,
VICENT MARZÀ IBÁÑEZ

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Desarrollo

Se autoriza a la conselleria competente en materia de política lingüística y gestión del multilingüismo a dictar los actos y las disposiciones necesarias para el desarrollo y la ejecución de este decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 24 de noviembre de 2017

El president de la Generalitat,
XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte,
VICENT MARZÀ IBÁÑEZ