

Legislació consolidada

Versió vigent: 16.05.2024 -

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.

(DOGV núm. 7764 de 20.04.2016)

ÍNDEX

PREÀMBUL

CAPÍTOL I. Disposicions generals

CAPÍTOL II. Instruments d'avaluació de la qualitat dels serveis, i d'avaluació dels plans i programes

Secció primera. Les avaluacions de qualitat

Secció segona. Avaluació de plans i programes

CAPÍTOL III. El sistema de gestió de les cartes de serveis

CAPÍTOL IV. Sistemes de reconeixement

Secció primera. Certificacions de qualitat

Secció segona. Premis

CAPÍTOL V. Queixes, suggeriments i agraïments

Secció primera. Conceptes i àmbit d'aplicació

Secció segona. Iniciació, tramitació, finalització i seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments

CAPÍTOL VI. Estructura de qualitat. La Xarxa de Qualitat

CAPÍTOL VII. Plataforma de difusió**DISPOSICIONS ADDICIONALS****DISPOSICIONS TRANSITÒRIES****DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA****DISPOSICIONS FINALS****ANÀLISI JURÍDICA****PREÀMBUL**

La Generalitat ha donat múltiples mostres del seu ferm compromís a elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demanda la ciutadania, dissenyant i aplicant instruments que milloren la qualitat de la gestió pública.

Prova d'això són les normes actualment en vigor, com el Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual es va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es van regular les Cartes de Serveis en la Generalitat; el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat; el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat; i el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, junt amb els Plans de Simplificació i Reducció de Càrregues (Pla SIRCA, 1 i 2) que s'han aprovat pel Consell.

Aquest conjunt de disposicions parteix de la idea bàsica que l'administració té com a fonament el servei a la ciutadania, i per a això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives. Aquest objectiu només s'aconsegueix per mitjà d'un procés de millora contínua dels sistemes de gestió i dels resultats que vaja

elevant progressivament el nivell de qualitat, fins a aconseguir l'excel·lència en la gestió.

Aquest fonament està en línia amb els principis establits ja per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, així com en la recent Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, i en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i recollits en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el dret a una bona administració i determina que totes les ciutadanes i ciutadans tenen dret a que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

El servei a la ciutadania exigeix de les administracions públiques una permanent atenció a les seues expectatives, les seues necessitats i els seus drets, i resulta consubstancial a aquesta permanent atenció abordar la revisió i perfeccionament de la pròpia normativa i instruments jurídics destinats a la qualitat dels serveis públics, de manera que l'obligada millora contínua de la prestació d'aquests tinga el seu punt clau d'arrancada en el propi marc dispositiu que li serveix de base.

D'aquesta reflexió es deriva una primera conclusió: el present decret té per objectiu fonamental la revisió i millora de la normativa actualment vigent en matèria de millora de la qualitat dels serveis públics prestats pel sector públic de la Generalitat. Aquesta normativa es concreta, de forma essencial, en els esmentats decrets del Consell 191/2001, de 18 de desembre, 165/2006, de 3 de novembre, i 62/2010, de 16 d'abril, els quals són derogats després de la seua refusió, amb determinades modificacions, en un únic text que proporciona un tractament harmonitzador entre disposicions que, de forma separada -per exigències merament cronològiques, fruit de les seues aprovacions en moments distints-, abordaven instruments generals d'un mateix propòsit, com era la millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció de les necessitats i expectatives de la ciutadania.

En línia amb aquest objectiu de millora, el Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives Pla SIRCA-2 (2013-2015), dins dels objectius de simplificació i reducció de la complexitat jurídica marcats per la Directiva 2006/123/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, imposa de forma específica la necessitat de revisió i millora dels esmentats decrets, dins del mandat general que el Pla estableix en relació amb tota la normativa existent en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, tant dels nous projectes com de les disposicions en vigor, per a simplificar i reduir la normativa que afecte tant la ciutadania, com les empreses.

Congruentment amb aquest objectiu, el present decret no sols refon i, si és el cas, deroga la normativa en qüestió, la qual cosa en tot cas ja suposaria un benefici de claredat jurídica, sinó que aprofita aquesta oportunitat per a millorar aquells aspectes concrets que vénen a aconsellar els anys transcorreguts d'aplicació. Així, el nou decret s'adapta a les exigències que imposen els emergents paradigmes de relació amb la ciutadania, o introdueix canvis en el tractament d'alguns aspectes, com per exemple, la visió de les cartes de serveis com un sistema de gestió o la potenciació de les accions de millora derivades de l'avaluació de les queixes.

A això cal afegir les noves obligacions que, en matèria de transparència i difusió de la informació, s'imposen tant en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, com en la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, i que guarden una estreta relació amb els instruments de millora de la qualitat dels serveis que es regulen en aquesta norma.

El decret consta de 43 articles, estructurats en set capítols, sis disposicions addicionals, dues disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

El capítol I arreplega les disposicions de caràcter general de la norma, com l'objecte, el seu àmbit d'aplicació així com un avanç dels instruments generals

del sistema que es van a desenvolupar, junt amb criteris i principis corporatius d'actuació.

El capítol II va referit de forma fonamental a les avaluacions de qualitat, la seua definició i tipus, metodologia, fins i règim dels projectes de millora subsegüents als processos d'avaluació. Respecte d'això, es manté la invocació del model EFQM d'Excel·lència com a referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions, sense perjudi de preveure la possibilitat excepcional, per raons de millor adaptació a les especificitats d'algunes organitzacions o serveis, d'incorporació d'altres models o patrons de referència metodològica.

Així mateix, el capítol II també aprofita per a proclamar la necessitat i obligatorietat d'implantar amb caràcter general sistemes de mesurament i indicadors que proporcionen la informació necessària per a conèixer el grau de compliment i resultats dels plans i programes, a través d'avaluacions d'eficàcia i, si és el cas, d'eficiència, tractant d'incorporar i consolidar l'avaluació dels programes de l'administració com a eina de millora de la gestió i de rendició de comptes a la ciutadania, en sintonia amb el mandat bàsic establert en l'article 6.2. de la Llei 19/2013, i en l'article 9.3.2, apartat j de la Llei 2/2015, que obliguen les administracions a publicar tant els seus plans i programes, com els informes d'avaluació de qualitat dels serveis.

El capítol III dóna cobertura a una més àmplia regulació de les cartes de serveis, en major sintonia amb la configuració harmonitzada que s'ha elaborat com a «Marc Comú sobre les cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles» per part de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat. Aquesta nova regulació posa l'èmfasi en el concepte de compromisos de qualitat, com a element clau sobre el qual gira la carta de serveis.

El capítol IV aborda dos aspectes també primordials de qualsevol sistema de gestió de qualitat, com són, d'un costat, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització i, d'un altre, la posada en marxa en la Generalitat de premis a l'excel·lència o millors pràctiques, així

com altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació en aquest cas de les persones que han participat de forma rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania.

El capítol V va dedicat al tractament de les queixes i els suggeriments, introduint en el seu règim regulador determinats canvis dirigits a aprofitar millor l'oportunitat de millora que aquestes iniciatives poden proporcionar per a incrementar el nivell de qualitat dels serveis públics. A part d'incloure la figura dels agraïments, no previstos en la norma anterior, el decret, entre altres novetats, amplia els canals i mitjans de presentació de les queixes i els suggeriments, en un intent de donar cabuda a les possibilitats de relació que ofereixen els últims avanços tecnològics.

El capítol VI es refereix al que es denomina Xarxa de Qualitat, entesa com el conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, recolzar i coordinar la implantació i desenvolupament dels sistemes i instruments de la gestió de qualitat. Es tracta d'una qüestió de cabdal transcendència, ja que no es pot aconseguir la implantació i desenvolupament d'un sistema de qualitat si no es compta amb la participació i involucració de tota l'organització, des dels diferents nivells, central, departamental i administratiu.

Finalment, el capítol VII, recull un aspecte tan important com la difusió d'informació relativa a la qualitat dels serveis, a través del Portal de Transparència, remetent-se als termes i condicions establits en la recent Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Al marge de les previsions habituals en aquest tipus de normes, amb vista a la derogació de les normes anteriors sobre les mateixes matèries i a l'habilitació per a dictar posteriors disposicions reglamentàries de desplegament, el decret també arreplega, en les disposicions addicionals tercera apartat 2, quarta i cinquena, una sèrie de previsions dirigides a preservar i fomentar la possibilitat d'una regulació especial per a determinats sectors o àmbits, tant per al sistema de queixes i suggeriments, com per a tot el que es refereix a les avaluacions i

certificacions de qualitat, apartat aquest últim en què ja es compta amb experiències pròpies, adaptades a la tipologia de centres i serveis, ja consolidades o en via d'implantació, com ocorre en els àmbits de sanitat, educació i serveis socials.

En virtut de això i de conformitat amb el que preveuen els articles 31 i 33 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, complits els tràmits d'informació pública previstos en l'article 43, i a proposta del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 15 d'abril de 2016,

DECRETE

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest decret és regular els instruments generals del sistema per a millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. El que disposa el present decret serà aplicable a l'Administració de la Generalitat, i als distints ens que conformen el sector públic instrumental de la Generalitat, en els termes assenyalats 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. No obstant això, el que disposa el capítol V d'aquesta norma serà aplicable, pel que fa a les entitats i centres públics que a continuació es detallen, en els

termes que contemple la seua normativa específica d'adaptació del règim del capítol esmentat a les seues particularitats organitzatives i funcionals:

- a) Hospitals, centres de salut i institucions sanitàries.
- b) Centres, residències i institucions de serveis socials.
- c) Centres d'ensenyança, culturals, esportius i d'oci.
- d) Ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat.

3. Pel que es refereix als sectors de sanitat, educació i serveis socials, i als ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat, les disposicions contingudes en el capítol II, secció primera (avaluacions de qualitat) i en el capítol IV, secció primera (certificacions de qualitat), seran d'aplicació amb les excepcions establides en les disposicions addicionals quinta i sexta, respectivament, d'aquest decret. A falta de l'existència de normatives o sistemes especials aprovats a l'empara del que disposen les mencionades disposicions addicionals, resultarà d'aplicació el règim general establert en aquest decret

Article 3. Criteris i principis corporatius d'actuació

1. L'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, d'acord amb la seua orientació de servei a la ciutadania de la Comunitat Valenciana, i amb l'objectiu de ser una administració moderna, eficaç i eficient, es compromet d'aconseguir una gestió excel·lent en la prestació dels serveis públics, propiciant la millora contínua dels seus sistemes de gestió, amb vista a la màxima satisfacció de les seues expectatives i necessitats.

2. L'òptima atenció a la ciutadania constitueix la prioritat essencial de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i entorn d'aquest propòsit s'assenten, com a fonaments bàsics de la seua organització, una missió i visió pròpies, així com uns determinats valors que constitueixen el seu segell diferenciador enfront d'altres institucions del seu entorn.

3. Tant les definicions inicials de la missió i la visió de l'Administració de la Generalitat, com dels valors, actituds i comportaments que serveixen per a identificar la seua filosofia institucional i donar suport a la seua cultura corporativa, així com les seues possibles revisions i actualitzacions, es publicaran de forma destacada en la informació de caràcter institucional i organitzativa que es difonga a través del portal institucional de la Generalitat (www.gva.es), per a mostrar-los de forma explícita a la societat valenciana.

Article 4. Instruments per a la millora

Per a fer efectiva la consecució de les expectatives i necessitats de la ciutadania, per a caminar cap a l'excel·lència i recolzar permanentment l'increment del nivell de qualitat, s'estableixen els següents programes o instruments generals d'actuació per a la millora:

1. Les avaluacions de qualitat i les avaluacions del compliment i resultats dels plans i programes.
2. Les cartes de serveis.
3. El sistema de reconeixement.
4. Les queixes, suggeriments i agraïments.
5. La Xarxa de Qualitat.
6. La difusió de l'avaluació i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat, a través del Portal de Transparència, previst en l'article 10 de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana.

Article 5. Planificació de la millora

La conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics elaborarà i aprovarà, o proposarà al Consell, segons els casos, els plans estratègics o operatius corresponents, en els quals s'especificaran els distints programes que es duran a terme, dins del període que comprega cada

pla, per a millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat i les seues organitzacions.

Article 6. Suport a la millora contínua

1. Amb independència dels plans a què es referix l'article anterior, o com a complement d'aquests, segons els casos, l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, a través de la unitat administrativa amb competències en aquesta matèria, dissenyarà i executarà accions que en donen suport i en faciliten la millora contínua, impulsant la simplificació, millora administrativa i reducció de càrregues burocràtiques i administratives, d'acord amb el que preveu el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell o norma que en el futur ho substituïska.

Amb aquesta finalitat, podrà prestar directament tasques de consultoria i assistència, o coordinar-ne l'execució, així com facilitar la confecció de guies metodològiques o de manuals de gestió, ja siguen de temàtica general sobre la millora, específics sobre matèries concretes o manuals de bones pràctiques.

2. A fi de potenciar i estendre la cultura de la millora contínua, l'òrgan directiu competent en matèria de formació i perfeccionament del personal al servei de la Generalitat inclourà en els seus plans de formació mòduls formatius relacionats amb la modernització de l'administració, l'avaluació i gestió de qualitat i la millora dels serveis públics. Les unitats administratives amb competències en aquestes matèries col·laboraran en la formació específica del personal al servei de l'administració autonòmica.

Amb la mateixa finalitat, l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics podrà organitzar trobades i jornades, a fi de traslladar a la pròpia organització i a la societat valenciana les experiències relacionades amb les esmentades matèries.

CAPÍTOL II

Instrumentes d'avaluació de la qualitat dels serveis, i d'avaluació dels plans i programes

Secció primera. Les avaluacions de qualitat

Article 7. Definició

1. Als efectes d'aquest decret s'entén per avaluació de qualitat l'examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats d'una organització, contrastades amb un model de gestió, per a conèixer-ne el nivell de qualitat.

2. Les avaluacions de qualitat poden ser internes i externes. Les internes, denominades autoavaluacions, són les que es duen a terme pels integrants d'una organització. Les avaluacions externes són aquelles en què l'examen realitzat per mitjà de l'autoavaluació és coordinat i contrastat per avaluadors externs.

No obstant això, només als efectes d'una adequada interpretació del que disposa aquest decret, quan s'utilitzi l'expressió avaluació de qualitat, sense més concreció, s'entendrà que s'està fent referència a les avaluacions de naturalesa externa, optant-se per emprar el terme autoavaluació per a aquells supòsits en què es vulga al·ludir a les avaluacions de caràcter intern, previstes en l'article 9.

Article 8. Fins

1. La realització de les avaluacions de qualitat té com a fi principal contribuir a la millora global dels serveis públics que la Generalitat presta a la ciutadania.

2. Igualment compleix els fins següents:

a) Impulsar els principis de la gestió de la qualitat total i identificar el grau de qualitat dels serveis que es presten a la ciutadania, identificant els punts forts així com aquells aspectes susceptibles de millora.

- b) Servir els òrgans directius com a instrument que els proporcione informació per a planificar i executar plans de millora que es deriven de l'anàlisi a què es refereix l'apartat anterior.
- c) Fomentar la participació de les persones que presten servei en l'organització avaluada com a instrument, entre altres factors, d'implicació en la millora de la gestió, així com comptar amb l'anàlisi del grau de satisfacció amb el nivell de qualitat obtingut, mostrat per part de les persones que reben el servei.
- d) Millorar el rendiment de les organitzacions, implantant una cultura de l'avaluació i control.
- e) Afavorir el reconeixement de les organitzacions, a través de l'obtenció d'una certificació de qualitat, i promoure l'intercanvi de les millors pràctiques.
- f) Facilitar la transparència en els resultats i actuacions d'una unitat, en avaluar-ne de forma sistemàtica la gestió.

Article 9. Les autoavaluacions de qualitat

1. Les autoavaluacions de qualitat són les realitzades pels propis integrants d'una organització amb la finalitat de conèixer i avaluar el nivell de qualitat dels seus serveis.
2. Les autoavaluacions es realitzaran amb caràcter obligatori per tots els departaments, d'acord amb les previsions que s'establisquen pels òrgans responsables de l'impuls del sistema de gestió de qualitat, tal com es descriu en la disposició addicional quarta del present decret.
3. Per al seu desenvolupament s'utilitzarà la metodologia que es regula en l'article 10 i comptaran, per a això, amb el suport i assessorament dels nivells departamental i operatiu de l'estructura de qualitat a què es refereix el capítol VI.
4. Quan servisquen com a base per a l'acreditació dels distints nivells de qualitat aconseguits i per a emetre, si és el cas, les corresponents certificacions de qualitat, es contrastarà per avaluadors externs.

5. Totes les avaluacions de qualitat incorporaran sempre una fase d'autoavaluació, a fi de fomentar la implicació i participació de les persones de l'organització.

Article 10. Metodologia

1. Les avaluacions de qualitat, així com les autoavaluacions, es duran a terme utilitzant la Metodologia d'Avaluació per a l'Accreditació de la Qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat, recolzada en una plataforma informàtica corporativa, basada en el Model EFQM d'excel·lència, que permet obtenir una puntuació que reflecteix el nivell d'excel·lència aconseguït per l'organització.

La competència per a aprovar i modificar aquesta metodologia correspon a l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics. La metodologia esmentada s'utilitzarà per a implantar el sistema d'acreditació/certificació de la qualitat dels serveis públics en la Generalitat i estarà accessible en el portal corporatiu de la Generalitat.

2. Excepcionalment, es podran utilitzar altres metodologies adaptades que prenguen com a patró de referència el Model d'Excel·lència de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (Model EFQM d'Excel·lència, o Model EFQM), per ser el d'utilització més comuna en la Unió Europea, o qualsevol altre model reconegut que permeti establir àrees de millora (Normes ISO, per exemple). La utilització d'aquestes altres metodologies serà decidida i aprovada, alhora, per l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, sense perjudici del que estableixen les disposicions addicionals cinquena i sisena.

3. Les avaluacions de qualitat es coordinaran des de la unitat administrativa amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, adscrita a l'òrgan directiu competent en la matèria, que les inclourà en els plans d'actuació de l'esmentada unitat i comptaran amb la participació activa d'un grup de persones que representen les línies funcionals i els àmbits territorials, si és el cas, en què s'estructure l'organització avaluada.

Article 11. Projectes de millora

1. Finalitzada l'avaluació de qualitat, l'òrgan directiu del qual depenga l'organització avaluada remetrà al competent en gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en el termini de dos mesos, unes fitxes en què s'identifiquen i descriuen els projectes de millora que es puguin derivar de l'informe final, en funció de les àrees de millora detectades, prioritzant les que, millorant l'eficàcia i l'eficiència, puguin executar-se dins de l'àmbit de decisió de l'organització avaluada i estiguen referides a matèries com ara l'anàlisi, la revisió i simplificació dels processos, la satisfacció dels clients, la millora dels circuits o plans de comunicació, les relacions entre persones i grups externs i interns i, en general, aquelles que suposen una millora i reducció de càrregues administratives. Aquest termini es computarà a partir de la recepció per l'òrgan directiu de l'informe final d'avaluació.

2. L'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics disposarà, junt amb l'organització avaluada, la creació dels equips de millora necessaris per a la redacció i execució dels projectes de millora.

3. La composició i duració dels equips de millora serà determinada per l'òrgan directiu del qual depenga l'organització avaluada, en funció de la naturalesa dels problemes a resoldre.

4. Quan així siga necessari, els equips de millora podran tindre caràcter interdepartamental, a l'efecte del qual l'òrgan directiu competent en matèria de modernització i gestió de la qualitat dels serveis públics assumirà la coordinació dels departaments afectats per a la formació i funcionament dels equips esmentats.

Secció segona. Avaluació de plans i programes

Article 12. Mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats

1. Sense perjudi de les variades tècniques i eines de mesurament i avaluació de l'activitat o intervenció pública que, en cada cas, puguin desenvolupar-se des

de diferents punts de vista, els plans i programes, anuals i plurianuals, en els quals es fixen objectius concrets, hauran de ser objecte d'avaluacions del seu grau de compliment i resultats.

2. A aquest efecte, totes les conselleries, així com els ens inclosos en l'àmbit d'aplicació del present decret, implantaran amb caràcter general sistemes de mesurament de la seua activitat, mitjançant l'establiment d'indicadors, a fi d'obtindre la informació necessària per a poder conèixer en tot moment el grau de compliment dels objectius fixats en els seus plans i programes, inclosos els corresponents al nivell de qualitat en la prestació dels serveis públics.

3. La informació relativa al compliment dels objectius dels plans i programes, s'obtindrà de la realització d'avaluacions dels seus resultats, en què es tractarà de conèixer fins a quin punt s'estan aconseguint els objectius establits o esperats —avaluació d'eficàcia— i, inclús si és el cas, a quin cost s'aconsegueixen en termes de temps, recursos humans i materials —avaluació d'eficiència—, tot això a fi de constatar-hi que els resultats obtinguts són conseqüència de la implementació de la intervenció pública.

4. Les avaluacions dels plans i programes, en la seua condició d'eina de millora de la gestió, seran realitzades pel personal de les pròpies conselleries i ens respectius, i la responsabilitat del seu impuls o desenvolupament correspondrà a les sotssecretaries de les conselleries, o les gerències o òrgans equivalents en l'àmbit del sector públic instrumental, d'acord amb les seues competències d'òrgan inspector de tots els serveis del seu departament i d'impuls de les reformes dirigides a la millora dels serveis, de conformitat amb el que estableix l'article 69 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell.

Amb independència d'aquestes avaluacions departamentals, l'òrgan o unitat competent en matèria d'inspecció general de tots els serveis, en els termes i amb l'abast que s'establisca en els seus plans d'actuació podrà realitzar així mateix avaluacions de l'eficàcia i eficiència de determinats plans i programes, a l'empara del que disposen els articles 3.1.b) i 4.4 i 4.5. del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

5. La informació relativa al compliment i resultats dels plans i programes, es publicarà en el Portal de Transparència de la Generalitat, com així disposa l'article 43 d'aquest decret.

CAPÍTOL III

El sistema de gestió de les cartes de serveis

Article 13. Definició i enfocament del sistema de gestió

1. Les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà dels quals les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

2. Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que se n'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

3. Els compromisos de qualitat, en tant que elements essencials de les cartes de serveis, faran referència a aquelles condicions i nivells de qualitat amb què es presten els serveis públics, donant resposta a les necessitats i expectatives canviants de la ciutadania, en funció dels recursos disponibles, i aportant sempre un plus de qualitat sobre les prescripcions o requisits exigits per les normes que els regulen.

Article 14. Fins

D'acord amb la seua definició, els fins de les cartes de serveis són els següents:

1. En el seu vessant extern, donar a conèixer a la ciutadania els compromisos de qualitat en la prestació dels serveis públics, atenent a l'exigència de major transparència i informació, alhora que possibilitar-ne la participació en la millora de la qualitat dels serveis públics.

2. En el seu vessant intern, convertir-se en un sistema de gestió que servisca d'instrument de millora contínua de la qualitat dels serveis públics, establint un procés d'anàlisi permanent de l'evolució del compliment dels compromisos de qualitat formulats, amb vista a la seua progressiva superació, com a conseqüència d'un millor funcionament de l'organització.

Article 15. Abast i nivell administratiu de les cartes de serveis

1. Les cartes de serveis es podran realitzar per tots els òrgans o unitats de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental. No obstant això, la regla general serà que les unitats que aborden el procés d'elaboració d'una Carta de Serveis tinguen un nivell orgànic mínim de servei o equivalent, preferentment aquells en què s'atenga o preste un servei públic directament a la ciutadania.

2. Correspon a l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, impulsar i desenvolupar estratègies que orienten les distintes organitzacions públiques de la Generalitat sobre la conveniència d'aprovar i implantar, en els seus àmbits respectius, aquests instruments de millora de la qualitat dels serveis. A l'efecte, des del nivell central i departamental de la Xarxa de Qualitat, regulada en l'article 42 d'aquesta disposició, s'elaborarà un mapa de cartes de serveis, compresiu dels sectors o serveis d'especial impacte en la ciutadania, en el qual es plasme l'anterior orientació, mapa que serà revisat i actualitzat periòdicament.

Article 16. Contingut

1. Les cartes de serveis es redactaran de forma breu, clara i senzilla, amb una terminologia fàcilment comprensible i el seu contingut s'ajustarà al que disposa la metodologia d'elaboració de les cartes, aprovada per resolució del titular de l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels

serveis públics, a fi de garantir un contingut homogeni per a totes elles. La metodologia esmentada estarà accessible i es podrà consultar en el portal corporatiu de la Generalitat.

2. En tot cas, el seu contingut mínim serà el següent:

a) Informació de caràcter general. En aquest apartat, s'inclouran:

1 El títol de la carta de serveis, el missatge general, comú a totes les cartes, i el compromís institucional expressat pel responsable màxim de l'organització en què estiga enquadrat l'òrgan a què es refereix la carta.

2 Relació dels serveis, prestacions o procediments objecte de la carta, amb indicació de la normativa actualitzada que regula cadascun d'aquests serveis. Quan es tracte de serveis electrònics operatius, es detallaran, a més d'aquesta circumstància, les especificacions tècniques d'ús.

3 Si és el cas, formes de col·laboració o participació ciutadana en relació amb els serveis tractats en la carta, especialment en relació amb els fòrums o espais dedicats a la recollida d'opinió sobre aquests (enquestes, portal o web institucional, etc.).

4 Es farà menció expressa a les formes de presentació de queixes i suggeriments per part dels usuaris i de les usuàries dels serveis, tant sobre qualsevol aspecte general del servei rebut com específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta.

b) Compromisos de qualitat oferits.

La carta inclourà els compromisos o nivells de qualitat que s'oferixen en la prestació del servei, així com els indicadors associats que servixen per a mesurar el grau de compliment dels mateixos. El grau de compliment dels compromisos de qualitat serà objecte de mesurament i els seus resultats seran accessibles a la ciutadania a través dels procediments que s'establisquen, dins del que preveu l'article 43.

c) Mesures d'esmena o compensació.

La carta, quan escaiga, indicarà les mesures d'esmena i, si és el cas, de compensació, que s'ofereixen en el supòsit d'un hipotètic incompliment dels compromisos assumits per l'organització, les quals estaran d'acord amb la naturalesa i el contingut del servei que es tracte.

Article 17. Aprovació de les cartes

1. Les cartes de serveis, i les seues successives modificacions, seran proposades per la persona titular del centre directiu del que emana el servei, i s'aprovaran per resolució de la conselleria a què estiga adscrit l'òrgan a què es refereix la carta, o per acord de l'òrgan de major jerarquia en el cas dels altres ens del sector públic instrumental de la Generalitat. En tots els casos, l'acte aprovatori de la carta de serveis es publicarà en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, per a coneixement general de la ciutadania.

2. Prèviament a l'aprovació de la carta o de les seues modificacions, serà necessari l'informe favorable de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica del procés d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com a l'homogeneïtat de la carta de serveis.

3. No obstant això, quan les modificacions proposades facen referència i es limiten a una simple actualització de dades o informació que no afecte el contingut essencial de la carta, és a dir, als compromisos de qualitat i o/als objectius marcats, s'emetrà la corresponent resolució motivada, però sense que siga necessària la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, sent prou que la nova situació es difonga i divulgue, de forma eficaç, a través dels procediments previstos en l'article següent.

Article 18. Difusió

1. Com a complement a la divulgació derivada de la publicació de la carta en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, i per a una major difusió, els diferents òrgans faran arribar a la ciutadania els continguts de les seues cartes de serveis a través de les accions informatives que estimen adequades amb

aquest fi. Els documents divulgatius adoptaran els suports que en cada cas resulten idonis perquè el contingut de la carta, en particular els compromisos de qualitat que s'hi estableixen, arriben de forma efectiva als usuaris potencials dels serveis afectats, i aquesta informació es facilitarà en les distintes dependències de l'òrgan, així com en les Oficines Prop d'atenció a la ciutadania i, en tot cas, a través del portal institucional de la Generalitat.

2. Per la seua banda, la carta aprovada haurà de ser també difosa en el si del propi òrgan que l'ha elaborada. Les variades formes de comunicació que s'utilitzen, entre les quals serà obligatòria la seua inclusió en la intranet, hauran de garantir que el seu contingut, i especialment els compromisos de qualitat assumits, són plenament coneguts per totes les persones que presten serveis en l'organització esmentada.

Article 19. Control i seguiment dels compromisos i avaluació del sistema

1. Cada òrgan, centre o unitat responsable d'una determinada carta de serveis revisarà, de forma contínua, el compliment dels compromisos i els nivells dels estàndards de servei establits en aquella, amb l'objecte de verificar el seu grau de compliment i detectar-ne possibles desviacions, actuant en conseqüència per a corregir-les. En sentit contrari, si com a resultat d'aquesta revisió interna, es considerara que els compromisos formulats són susceptibles de superació per millora evidenciada en el funcionament de l'organització, haurà de procedir-se'n a l'actualització en aquesta línia, d'acord amb el que preveu l'article següent.

2. Cada òrgan directiu elaborarà un informe anual valoratiu de les cartes de serveis que existisquen en els òrgans, centres o unitats que en depenguen i analitzarà el grau de compliment dels compromisos adquirits i la consideració, si és el cas, de mesures i propostes correctores, assenyalant la carta o cartes que requereixen ser revisades i/o actualitzades. Aquest informe serà remés en el primer trimestre de l'any a l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

3. A la vista dels informes arreplegats en el punt anterior, l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics

realitzarà, cada tres anys, una avaluació externa extraordinària del sistema de gestió de les cartes de serveis en vigor.

Article 20. Revisió i actualització

1. Amb la periodicitat que es considere necessària, i com a mínim cada quatre anys comptats a partir de l'aprovació, es procedirà a la revisió de les cartes de serveis i, si és el cas, al seu redisseny, ja siga com a conseqüència de les anàlisis dels informes anuals a què es refereix l'article anterior, o quan hagen variat les circumstàncies existents en el moment de la seua aprovació com a conseqüència de possibles canvis significatius en l'organització i estructura de l'òrgan o en els processos interns, o quan s'hagen modificat les expectatives de la ciutadania, hagen quedat desfasats els compromisos adquirits o s'hi produïsquen altres circumstàncies d'anàloga naturalesa.

2. L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics podrà instar la revisió de qualsevol carta de serveis quan es detecten algunes de les situacions esmentades en el punt anterior o es produïsquen incompliments reiterats i mantinguts en el temps dels compromisos aprovats per una concreta organització, i no se'n plantege la revisió per l'òrgan directiu del qual emana el servei o serveis a què fa referència la carta esmentada.

Article 21. Vigència, suspensió i cessament d'efectes

1. Una vegada aprovades, la vigència de les cartes de serveis, les seues modificacions, possibles suspensions temporals i, si és el cas, cessaments permanents d'efectes, es reflectiran en el portal institucional de la Generalitat.

2. Les cartes de serveis podran ser suspeses en la seua vigència, totalment o parcial, quan hi haja raons excepcionals que afecten temporalment el funcionament del servei, duent-se a efecte la suspensió, amb indicació del termini de durada d'aquesta mesura.

3. Les cartes de serveis deixaran de produir els seus efectes de forma permanent quan hagen desaparegut o s'hagen alterat substancialment les causes que van motivar l'aprovació, tant de l'entorn administratiu intern de

l'organització com de l'entorn social per canvis en les expectatives o necessitats de la ciutadania.

4. La decisió de suspensió temporal o la de deixar definitivament sense efecte una carta de serveis corresponen al mateix òrgan que va aprovar la carta, d'ofici o a instàncies de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, havent d'adoptar-se per mitjà de la corresponent resolució motivada, amb un informe previ d'aquest últim òrgan, havent de procedir a la publicació i difusió d'estes decisions en les mateixes condicions i mitjans establits per a l'aprovació de la carta en els articles 17.1 i 18 d'aquest decret.

CAPÍTOL IV

Sistemes de reconeixement

Secció primera. Certificacions de qualitat

Article 22. La certificació de qualitat

La certificació de qualitat és el document a través del qual es constata que la gestió d'un òrgan o unitat s'ajusta als requisits de qualitat prèviament definits en la disposició que desenvolupa aquest decret, i té com a finalitat reconèixer i fer públic el nivell aconseguit pels departaments de la Generalitat en el seu camí cap a l'excel·lència.

Article 23. Classes de certificació

Les certificacions de qualitat tindran un caràcter progressiu i podran ser de tres classes:

1. Nivell d'iniciació.
2. Nivell de consolidació.
3. Nivell d'excel·lència.

Article 24. Procediment

Reglamentàriament es determinarà el procediment que s'ha de seguir per a obtenir la certificació. Sense perjudi d'aquesta regulació detallada, el procés contemplarà, com a mínim, els tràmits següents: la sol·licitud que serà cursada per l'òrgan directiu del qual depenga el departament, la tramitació i informe per la unitat administrativa amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, i l'expedició de les certificacions de qualitat per l'òrgan a què estiguera adscrita aquesta unitat administrativa.

Article 25. Efectes

1. Les certificacions tindran una vigència de tres anys, havent de ser sotmeses, amb anterioritat al transcurs del termini esmentat, al procés de renovació en els termes que reglamentàriament es determinen.

Les unitats, òrgans o organismes que obtinguen o renoven qualsevol de les certificacions podran incloure, mentre es troben vigents, una referència a la seua concessió en les seues instal·lacions, en les publicacions i en el material imprés que utilitzen.

2. Durant els períodes esmentats, es comprometen a col·laborar amb les activitats que convoque, o en què participe la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, o qualsevol altre òrgan de la Generalitat, tant per a donar a conèixer el sistema de certificació com per a estendre i potenciar la cultura de gestió de qualitat i la millora contínua dels serveis públics.

Secció segona. Premis**Article 26. Els premis**

Es creen els premis a l'excel·lència en el sector públic sota la denominació Premis Generalitat a l'Excel·lència, a fi de reconèixer públicament la qualitat en la gestió dels serveis que presten a la ciutadania els ens inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest decret.

Article 27. Modalitats

Els premis s'estructuren en les categories següents:

1. Premi Generalitat a la Gestió Excel·lent, en reconeixement a les unitats, òrgans, organismes, entitats o empreses públiques que s'hagen distingit per la seua labor en la millora del nivell de qualitat dels serveis prestats, directament o indirectament, als ciutadans i ciutadanes.
2. Premis Generalitat a les Millors Pràctiques, en reconeixement a les unitats, òrgans, organismes, entitats o empreses públiques que hagen posat en funcionament, en la gestió de les seues competències, accions, pràctiques innovadores, tècniques o plans de millora a través dels quals s'haja aconseguit elevar el nivell de qualitat dels serveis prestats, directament o indirectament, a ciutadans i ciutadanes.

Article 28. Convocatòria

1. Els premis podran ser convocats per qui tinga la titularitat de la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per mitjà de la publicació de la respectiva convocatòria en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, tot determinant cadascuna el nombre, les modalitats i categories dels premis, així com les bases a què ha d'ajustar-se'n la concessió.
2. Una vegada valorades les sol·licituds d'acord amb les bases reguladores, els premis seran concedits per l'autoritat convocant, si bé podran declarar-se deserts.
3. Els premis, en les seues diferents modalitats i categories, no tindran contingut econòmic sinó honorífic.

Article 29. Altres reconeixements

Com a instrument de reconeixement, motivació i implicació, les conselleries competents en matèria d'hisenda i funció pública, podran tindre en compte la participació en les activitats o equips de millora per la seua contribució al procés de millora contínua dels serveis prestats a la ciutadania per

l'Administració de la Generalitat, quan elaboren i proposen per a la seua aprovació, la normativa sectorial pròpia que regule la carrera professional, l'avaluació de l'exercici, el complement d'activitat professional o els processos de mobilitat i millora professional.

CAPÍTOL V

Queixes, suggeriments i agraïments

Secció primera. Conceptes i àmbit d'aplicació

Article 30. Conceptes i naturalesa

1. Conceptes:

a) Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en que les ciutadanes i els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

b) Els suggeriments són les propostes formulades per les ciutadanes i els ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris dels serveis esmentats.

c) Els agraïments són les manifestacions per les quals les ciutadanes i els ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en la prestació esmentada.

2. Naturalesa:

a) La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, puguen

correspondre a qui l'haja interposat, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la seua interposició.

b) Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos que càpiga interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.

c) No tenen la consideració de queixes, als efectes del present decret, les denúncies que puguen presentar les ciutadanes i els ciutadans posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents, bé per cada departament o, si és el cas, per l'òrgan directiu competent en matèria d'inspecció general de serveis.

d) Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions econòmiques i administratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en 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.

e) L'Administració de la Generalitat admetrà com a queixa o suggeriment aquelles que siguen formulades davant seu, en relació amb els serveis prestats per altres administracions a què s'haja encomanat o delegat per la Generalitat la prestació del servei objecte de la queixa o suggeriment.

f) Així mateix, també seran admeses les queixes i els suggeriments que se susciten respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual la Generalitat haja contractat la prestació esmentada, o amb l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei públic de titularitat autonòmica, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que l'usuari o la usuària considere oportú formular directament davant l'empresa o davant els serveis de protecció i defensa dels consumidors.

Secció segona. Iniciació, tramitació, finalització
i seguiment de les queixes, suggeriments i agraïments

Article 31. Criteris de qualitat bàsics per a la tramitació i gestió de les queixes i els suggeriments

La tramitació i gestió de les queixes o els suggeriments s'ajustaran als criteris següents:

1. Els procediments de queixes i suggeriments han de ser àmpliament difosos, i gaudir de prou visibilitat per la ciutadania.
2. Les vies i mecanismes de formulació seran sempre accessibles, disposant de diversos formats de presentació i a través del nombre més gran possible de canals d'atenció disponibles.
3. S'observarà celeritat i rapidesa en la gestió, sense necessitat d'esgotar els terminis establits, tractant sempre d'imprimir la màxima promptitud, especialment en aquells casos en què la urgència a tramitar les queixes resulte essencial per a l'eficàcia d'una possible millora.
4. El procés de gestió haurà de ser objectiu, tant per a qui la formula, com per a la persona, unitat o departament, sobre els quals recau, havent d'investigar-se, encara que siga succintament, totes les evidències que siguin rellevants per a la resolució justa de la queixa.
5. Les respostes seran personalitzades, abordant tot el contingut plantejat en la queixa, incloent-hi una referència als informes, si és el cas, demanats.
6. La contestació serà formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes que n'impedisquen o en dificulten la plena comprensió, emprant al respondre la mateixa llengua en què s'haja dirigit la persona interessada en el marc de les llengües oficials de la Comunitat.
7. La resposta contindrà, si és el cas, expressió de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.

8. Es garantirà la transparència en les actuacions desenvolupades, de manera que les persones puguen estar en tot moment informades de l'estat de tramitació de les seues queixes i suggeriments.

9. En el cas dels suggeriments, encara que s'acordara no prendre'ls en consideració, en tot o en part, se n'agrairà sempre la presentació de forma expressa.

Article 32. Presentació de les queixes i els suggeriments

1. Les ciutadanes i els ciutadans podran presentar les seues queixes i suggeriments de manera presencial, per correu, telefònicament, per mitjans electrònics o per aquells nous canals que proporcionen les tecnologies i que permeten acostar l'Administració de la Generalitat a la ciutadania. Les queixes i els suggeriments s'acompanyaran de quanta documentació es considere oportuna en relació amb el seu contingut.

2. Quan es presente per escrit, de forma presencial o per correu postal, es podrà utilitzar el formulari de queixes que està disponible en la seua electrònica de la Generalitat <https://sede.gva.es>.

a) En tot cas, s'haurà d'indicar:

1 Nom i cognoms.

2 Adreça, als efectes de notificació i, si és el cas, telèfon de contacte o correu electrònic.

3 Fets i raons en els quals es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.

4 Lloc i data.

5 Firma.

6 Òrgan, centre o unitat administrativa a què es dirigeix.

b) Si l'escrit en el qual es formule la queixa o el suggeriment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprès és defectuós, l'òrgan competent per a

la seua tramitació, o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de la queixa, requerirà la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa que si no ho fera es procedirà a l'arxiu de la reclamació o queixa.

Les ciutadanes i els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre i informació en la formulació i constància de la seua queixa o suggeriment. En tot cas, hauràn de ser firmats per qui els haja interposat com a mostra de conformitat.

3. Quan es presente per mitjans electrònics, s'accedirà a través de la seua electrònica <https://sede.gva.es> en l'apartat de queixes i suggeriments. La persona que presente la queixa podrà optar per presentar-la autenticant-se per mitjà de la firma electrònica o sense.

a) Es podrà presentar la queixa de forma electrònica utilitzant per a això els certificats electrònics incorporats al document nacional d'identitat, els certificats electrònics reconeguts i els sistemes de firma electrònica avançada que s'admeten per l'administració segons la normativa vigent, tal com estableix l'article 26.1 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

b) Si la queixa o el suggeriment es presenta sense firma electrònica avançada de la persona interessada, el seu òrgan receptor comprovarà prèviament si conté la informació necessària que permeta la identificació i dades de la persona remitent (nom i cognoms, DNI, adreça postal o correu electrònic, als efectes de rebre les corresponents comunicacions), de manera que puga procedir-se'n a la tramitació i contestació. En cas contrari, se la requerirà perquè complete la informació esmentada. De no ser possible contactar o de no rebre la informació requerida, es procedirà a l'arxiu de la queixa o suggeriment, sense més tràmit.

4. Per via telefònica, telefonant al telèfon 012. En aquest cas, el personal que reba la telefonada haurà d'advertir que aquesta serà gravada i que la gravació esmentada s'ajustarà a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Posteriorment, el personal operador gravarà la queixa

manifestada i finalment la llegirà per a la seua validació. Aquestes queixes tindran la mateixa consideració que les electròniques presentades sense firma electrònica avançada.

5. No s'admetran a tràmit les queixes, suggeriments o agraïments que es formulen de forma anònima.

6. Els comentaris negatius o de disgust que puguen expressar-se a través dels canals de comunicació social interactiva (xarxes socials), que puguen obrir-se amb la ciutadania en general o amb els usuaris i les usuàries dels serveis públics en particular, encara que es referisquen a la insatisfacció per la prestació defectuosa d'un servei concret, no tindran la consideració de queixa als efectes del present decret llevat que, a instància de l'òrgan o unitat afectats per tals comentaris, se'n produïska la identificació de l'autor o l'autora, i aquella accepte l'oportunitat que se li brinde de formular el seu descontent per mitjà de la formalització de la corresponent queixa, a través dels procediments inclosos en aquest article. Tot això, sense perjudi de les actuacions d'ofici que pogueren iniciar-se si es deduïren indicis d'un anormal funcionament dels serveis.

El que disposa el paràgraf anterior serà sense perjudi de les manifestacions o disculpes que, si és el cas, puguen oferir-se en el propi canal de comunicació en què van aparéixer els comentaris esmentats, així com dels mecanismes interns de seguiment de les opinions desfavorables que puguen emetre's, als efectes de la seua anàlisi i millora dels serveis.

7. En totes les unitats de registre de l'Administració de la Generalitat s'advertirà, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes i suggeriments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en el portal institucional de la Generalitat, per a poder materialitzar-les, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o els suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits recollits en el punt 2 del present article.

Article 33. Registre i remissions de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Les unitats de registre segellaran l'escrit o comunicació presentada i practicaràn el corresponent assentament, indicant la data del dia de la recepció.
2. Les unitats de registre enviaran sense dilació l'escrit de queixa o el suggeriment a la sotssecretaria de la conselleria afectada, remetent simultàniament còpia a:
 - a) La unitat, centre o servei a què es referisca el seu contingut.
 - b) La direcció territorial corresponent, en els supòsits que afecten òrgans, unitats o serveis de la seua competència.
 - c) L'òrgan directiu competent en matèria d'atenció a la ciutadania, en els casos de queixes que afecten el funcionament general de les Oficines Prop d'atenció a la ciutadania que no corresponga a les direccions territorials, i al Servei d'Informació Telefònica Administrativa 012 de la Generalitat.
3. Quan la queixa o suggeriment afecte diferents conselleries, la sotssecretaria que l'haja rebut el remetrà, amb el seu informe, a l'òrgan directiu que ostente la competència en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per a la seua gestió.
4. Si es considera que una queixa o suggeriment és de la competència d'una altra conselleria, la sotssecretaria receptora el remetrà a aquella altra que resulte competent, donant compte d'aquesta remissió a la persona interessada.
5. Els agraïments o felicitacions es remetràn a la unitat o unitats objecte d'aquells, per a la seua constància i posterior comunicació a la seua respectiva sotssecretaria, per al seu coneixement i contestació.
6. Per a identificar els motius que originen les queixes, suggeriments i agraïments, i els aspectes a què es refereixen, se'ls aplicarà una classificació que subministre informació rellevant sobre la prestació i millora del servei.

L'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics aprovarà l'estructura bàsica de codis per a la classificació esmentada.

Article 34. Tramitació de queixes i suggeriments

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua vertadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en aquest cas es remetrà directament a l'òrgan competent per a la seua tramitació com corresponga, donant compte d'aquesta remissió a la persona que l'haja formulada.

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta la registrarà en l'aplicació corresponent i obrirà un expedient informatiu, duent a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obindre la informació oportuna de la unitat o servei directament afectats, així com de l'òrgan directiu del qual depenga.

3. Totes les comunicacions internes que es realitzen entre l'òrgan responsable de la resposta i l'òrgan, servei o unitat, competent en la matèria objecte de queixa o suggeriment, s'efectuaran a través de mitjans electrònics, eliminant-se les comunicacions en paper.

Article 35. Termini de resposta

1. Totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen aquest tràmit per als actes administratius.

2. Els agraïments seran contestats de forma immediata o tan ràpidament com siga possible.

Article 36. Òrgans responsables de la resposta

1. La resposta a les queixes i els suggeriments és responsabilitat de:
 - a) La sotssecretaria de cada conselleria, en relació amb aquelles que afecten òrgans, serveis o unitats centrals del seu departament.
 - b) Les direccions territorials respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, comunicant a la sotssecretaria del seu departament la resposta.
 - c) L'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, en relació amb les queixes o els suggeriments que afecten diferents conselleries, comunicant la resposta a les sotssecretaries afectades.
 - d) L'òrgan directiu amb competència en matèria d'atenció a la ciutadania pel que fa a les queixes relatives al servei d'informació administrativa de les oficines esmentades que no siga competència de les direccions territorials i el servei d'informació telefònica administrativa 012, donant compte a la sotssecretaria del departament.
2. La contestació als agraïments serà competència de les sotssecretaries, que podran delegar la resposta en les pròpies unitats directament afectades.

Article 37. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En cada sotssecretaria es mantindrà actualitzat el Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà informació sobre tots ells, el seu procés de tramitació i resolució.
2. Cada sotssecretaria realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta de les queixes i els suggeriments que afecten la seua conselleria, adoptant, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.

3. El seguiment general del compliment del deure de resposta de les queixes correspondrà a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Article 38. Informació a la ciutadania i les queixes per incompliment del deure de resposta

1. En qualsevol moment, la persona interessada podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.
2. Així mateix, podrà formular nova queixa, aquesta vegada davant de l'òrgan o unitat que ostente la competència en matèria d'inspecció general dels serveis, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en l'article 35.

Article 39. Millora contínua

1. El contingut de les queixes i els suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua atenció i resposta als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis.
2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en si mateixa, un exponent negatiu. Sí que ho serà, al contrari, la falta de resposta i la passivitat o desconsideració cap a les queixes i els suggeriments.
3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es pose de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, la sotssecretaria corresponent promourà la constitució d'un equip de millora que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció, i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora que serà remés a l'òrgan directiu amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis, als efectes del seu coneixement amb vista al que preveu l'apartat 5 d'aquest article.
4. Dins dels dos primers mesos de cada any, cada sotssecretaria elaborarà un informe valoratiu de les queixes i els suggeriments presentats i tramitats l'any

anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, que remetrà al mateix òrgan directiu citat en l'apartat anterior.

5. Per la seua banda, aquest mateix òrgan directiu elaborarà, en els dos mesos següents, un informe d'avaluació global de tots els departaments, a fi de comprovar el compliment del tracte d'atenció a la ciutadania i, a la vista dels plans específics de millora de les diferents conselleries, i de l'examen conjunt de la informació estadística i analítica de totes les queixes i els suggeriments, n'extraurà les conclusions oportunes a fi de dissenyar accions de millora de la qualitat globals que incorporarà als plans generals de millora de la Generalitat que en cada cas haja d'elaborar.

6. L'obligació de tindre en compte el contingut de les queixes i els suggeriments als efectes d'extraure informació per a la millora contínua dels serveis públics, serà igualment aplicable a les institucions, entitats i sectors esmentats en l'article 2.2 d'aquest decret, sent desenvolupada en els termes que s'establisquen pels òrgans en cada cas competents, encara que havent de ser objecte, en tot cas, d'un informe final valoratiu de les queixes i els suggeriments rebuts i de la correlativa posada en marxa d'accions de correcció i millora. Aquest informe serà remés a l'òrgan directiu que tinga la competència en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, que el tindrà en compte als efectes del que preveu l'apartat 5 d'aquest article, pel que fa a les possibles dades de queixes i suggeriments de caràcter horitzontal o general, que puguen resultar comuns, recurrents i extrapolables al conjunt de l'administració.

7. D'altra banda, també s'informarà l'òrgan amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, per a la seua possible consideració en els plans de millora mencionats en el punt 5 d'aquest article, del resultat d'aquelles actuacions de control que s'hagen desenvolupat com a conseqüència del seguiment coordinat de les queixes en els àmbits sectorials de sanitat, educació i serveis socials previst en l'article 8.1.d del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula la competència i funcions de la Inspecció General dels Serveis de l'Administració de la Generalitat.

CAPÍTOL VI

Estructura de qualitat. La Xarxa de Qualitat

Article 40. Definició

Amb la denominació de Xarxa de Qualitat s'identifica el conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, recolzar i coordinar la implantació i el desenvolupament de sistemes de gestió de qualitat i pràctiques de millora contínua.

Article 41. Nivells d'actuació

L'estructura de la Xarxa de Qualitat comprén tres nivells d'actuació:

- 1 Nivell central.
- 2 Nivell departamental.
- 3 Nivell operatiu.

Article 42. Distribució organitzativa de la Xarxa de Qualitat

1. El nivell central.

Aquest primer nivell, de perfil estratègic, l'ocupen els òrgans dels serveis centrals, superiors i directius de la conselleria amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, d'acord amb el que disposa el Reglament Orgànic i Funcional en cada cas vigent.

2. El nivell departamental.¹

a) Aquest nivell, de suport tècnic, el formen els titulars de les sotssecretaries de cadascuna de les conselleries, així com els òrgans equivalents en el cas del sector públic instrumental tant de forma directa com a través de la seua participació en la Comissió Interdepartamental per a la Modernització

¹ D'acord amb la disposició addicional segona del **Decret 53/2024, de 13 de maig, del Consell**, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Transformació Digital i Simplificació Administrativa a la Comunitat Valenciana (CITSA) (DOGV núm. 9849 de 15.05.2024), les remissions realitzades a la CITEC i a la seua comissió tècnica, s'entendran referides a la CITSA i a la seua comissió tècnica.

Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), en els termes que s'establixen a la seua norma de creació (Decret 112/2008, de 25 de juliol, del Consell pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana).

b) Així mateix, formaran part d'aquest nivell departamental les persones titulars de les unitats específiques amb competències en matèria de gestió de qualitat en cada sotssecretaria o, si és el cas, aquelles que es designen per les sotssecretaries esmentades per a formar part de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics, creada a l'empara de l'article 5.1 del referit Decret 112/2008, mitjançant un acord d'11 de setembre de 2008, del Ple de la CITEC, i l'objecte del qual és recolzar la referida CITEC en la seua missió d'impulsar i coordinar en cada departament de la Generalitat i en les entitats que la integren les polítiques, plans i projectes per a la modernització, implantació de l'administració electrònica i qualitat dels serveis públics.

3. El nivell operatiu.

Finalment, en aquest nivell es troben els equips de millora, de qualsevol tipus i composició, que constituïran el sistema de participació, en els diferents àmbits administratius, en la millora de la gestió dels serveis públics. La seua constitució, composició, duració i funcions s'acordaran pels òrgans directius o superiors dels diferents departaments.

A aquests efectes, es considera com a equip de millora el grup d'empleades i empleats que es reuneix per a participar en qualsevol de les accions destinades a la millora de la qualitat dels serveis públics.

CAPÍTOL VII

Plataforma de difusió

Article 43. Difusió d'informació sobre qualitat dels serveis públics

Dins del Portal de Transparència de la Generalitat existiran espais d'informació pública, que constituïran una plataforma des de la que recopilar i analitzar totes

aquelles dades rellevants i suficients que permeten oferir, d'una forma periòdica i des de la perspectiva de la ciutadania, una visió global de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat, i tot això amb la fi última de promoure i contribuir a la seua millora contínua, afavorir la participació ciutadana en aquest àmbit i atendre el compromís de transparència a què es deu l'administració. Així mateix, en el Portal es publicarà l'avaluació del grau de compliment i resultats dels plans i programes, anuals i plurianuals, com així disposa l'article 12 d'aquest decret, i això en els termes i amb les condicions i continguts fixats en la normativa de la Generalitat en matèria de transparència.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Correspondències

Les referències que es fan en aquest decret a actes o resolucions de la persona titular de les conselleries s'entendran fetes a actes dels òrgans unipersonals, o si cal col·legiats, de màxim nivell o govern de la resta dels ens del sector públic instrumental a què afecta aquest decret, d'acord amb el que es disposa en l'article 2.1. Les referències a les sotssecretaries s'entendran fetes als departaments de nivell superior amb competències anàlogues o equivalents a les esmentades organitzacions.

Segona. Repercussió econòmica

Aquest decret no preveu la creació d'unitats específiques. Els seus efectes podran suposar, en tot cas, una redistribució de funcions, per la qual cosa no podrà suposar un increment de cost econòmic en els pressupostos de les conselleries.

Tercera. Regulació de queixes i suggeriments en els sectors i entitats especials i aplicació informàtica corporativa

1. En el termini màxim de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, les conselleries de què depenguen els centres i entitats esmentats en l'article 2.2, apartats a, b i c, així com els ens mencionats en l'apartat d, que encara no compten amb normativa pròpia de queixes i suggeriments i

agraïments, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments, o el modificaran si ja existira però fóra necessari ajustar-lo al contingut d'aquest decret.

Aquest procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en aquest decret, sense perjudi de les especificitats organitzatives que li resulten pròpies.

En tant s'aprova aquesta regulació específica, les conselleries i els altres òrgans competents dels citats ens adoptaran les mesures provisionals que resulten necessàries per a garantir que els usuaris i les usuàries dels seus serveis puguin exercir el seu dret a presentar queixes, suggeriments, així com obtenir una tramitació, control i resposta adequats. De l'adopció d'aquestes mesures provisionals es donarà compte a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis.

2. En el termini de sis mesos, a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, l'òrgan directiu competent en matèria de tecnologies de la informació desenvoluparà l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa que actualment s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments, tot incorporant-hi les modificacions necessàries per a la seua adequació al que disposa la nova regulació continguda en el capítol V d'aquest decret. Una vegada adaptada, serà aplicable al conjunt d'organitzacions arreglades en l'article 2.1.

Quarta. Programes d'avaluacions de qualitat i de cartes de serveis²

Els òrgans responsables de l'impuls del sistema de gestió de qualitat, dins de les competències respectives recollides en el capítol VI d'aquest decret, desenvoluparan el procés de preparació i concreció dels programes d'avaluacions de qualitat i de cartes de serveis a realitzar, els quals tindran una vigència mínima de dos anys.

² D'acord amb la disposició addicional segona del **Decret 53/2024, de 13 de maig, del Consell**, les remissions realitzades a la CITEC i a la seua comissió tècnica, s'entendran referides a la CITSA i a la seua comissió tècnica.

Els programes seran tramitats a través de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement (CITEC), i seran aprovats, d'acord amb el que estableix l'article 42.1, per qui ostente la titularitat de la conselleria amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Dins de les previsions de cada programa es detallaran els distints nivells de participació i responsabilitat en l'execució i desenvolupament de les avaluacions de qualitat i cartes de serveis programades, dins dels àmbits que configuren l'estructura de la Xarxa de Qualitat, així com el grau de participació assignat, si és el cas, a la inspecció de serveis, de conformitat amb el que disposen els articles 3.2 i 4.6 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

Cinquena. Avaluacions i certificacions de qualitat en els sectors sanitari, educatiu i de serveis socials

De conformitat amb el que preveu l'article 2.3 d'aquesta norma, l'aplicació de les disposicions d'aquest decret sobre avaluacions de qualitat als sectors de sanitat, educació i serveis socials, es farà sense perjudici que les conselleries respectives, en atenció a les especificitats organitzatives i funcionals dels seus centres i serveis, puguin assumir-ne de forma plena i autònoma la responsabilitat del desenvolupament d'avaluacions de la seua qualitat, aplicant la metodologia general inclosa en l'article 10.1 d'aquest decret o, si és el cas, qualsevol altra alternativa, més adaptada a la tipologia dels seus centres, en els termes que preveu el punt 2 de l'esmentat article. En aquest últim cas, la nova metodologia que pretenga aplicar-se serà decidida i aprovada per la pròpia conselleria de què es tracte, amb un informe previ de l'òrgan directiu amb competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics.

Així mateix, i també sense perjudici de l'aplicació general als sectors esmentats del sistema de certificacions de qualitat previst en aquest decret, les conselleries competents en sanitat, educació i serveis socials podran establir, si és el cas, el seu propi sistema de certificacions de qualitat.

Sisena. Avaluacions, certificacions i sistema de qualitat dels ens integrants del sector públic instrumental

De conformitat així mateix amb el que preveu l'article 2.3 d'aquesta norma, als ens integrants del sector públic instrumental de la Generalitat els serà també d'aplicació el mateix tractament de reconeixement a les seues especificitats organitzatives o sectorials, en matèria de qualitat, que s'arreplega en la disposició addicional cinquena.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Règim transitori de queixes

La tramitació i contestació de les queixes i els suggeriments presentats amb anterioritat a l'entrada en vigor del present decret, es regiran per la normativa anterior, açò és, pel Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell.

Si transcorreguts els sis mesos dels terminis establits en els apartats 1 i 2 de la disposició addicional tercera, encara no s'haguera produït l'aprovació o ajust de la normativa especial de queixes o l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa, respectivament previstes en els apartats esmentats, continuaran en vigor, de forma transitòria, la normativa i aplicació anteriors, en tot allò que no s'opose a la nova regulació.

Segona. Règim transitori dels cartes de serveis

Les cartes de serveis existents a l'entrada en vigor de la present disposició seguiran regint-se per la normativa vigent en el moment de la seua aprovació. No obstant això, la seua revisió o actualització, així com la seua evolució posterior, ja s'ajustaran al contingut del que disposa el capítol III d'aquest decret.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Clàusules derogatòries

1. Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior quan contradiguen o s'oposen a què disposa aquest decret.

2. Queden expressament derogats:

El Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual és va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i és regulen les cartes de serveis en la Generalitat.

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Desplegament reglamentari

És faculta la conselleria competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics per a dictar els disposicions necessàries per al desplegament i l'execució d'aquest decret.

Segona. Entrada en vigor

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

Elx, 15 d'abril de 2016

El president de la generalitat,

XIMO PUIG I FERRER

El conseller de Transparència, Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació,

MANUEL ALCARAZ RAMOS

ANÀLISI JURÍDICA

Aquesta disposició afecta:

DEROGA:

- **DECRET 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana. [2001/Q12617] (DOGV núm. 4156 de 27.12.2001) Ref. Base de dades 5256/2001**
- **DECRET 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. [2006/F12849] (DOGV núm. 5382 de 07.11.2006) Ref. Base de dades 5717/2006**
- **DECRET 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. [2010/4302] (DOGV núm. 6250 de 21.04.2010) Ref. Base de dades 004394/2010**

Aquesta disposició està afectada per:

AFECTADA PER:

- **DECRET 26/2020, de 21 de febrer, del Consell, de creació de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització de l'Administració Pública [2020/1987] (DOGV núm. 8753 de 03.03.2020) Ref. Base de dades 002036/2020**
- **DECRET 53/2024, de 13 de maig, del Consell, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a la Transformació Digital i Simplificació Administrativa a la Comunitat Valenciana (CITSA). [2024/4357] (DOGV núm. 9849 de 15.05.2024) Ref. Base de dades 004328/2024**

DESENVOLUPADA O COMPLEMENTADA PER:

- **RESOLUCIÓ de 2 de desembre de 2020, de la presidenta de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva, per la qual s'aprova el procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva. [2020/10485] (DOGV núm. 8971 de 09.12.2020) Ref. Base de dades 010081/2020**