

HOJA DE INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- **Se entiende por sugerencias** las iniciativas formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios; incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público; simplificar trámites administrativos; así como, con carácter general, para cualquier otra medida que contribuya a la mejora en la consecución de los fines asignados al Ayuntamiento o suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con el mismo.
 - **Se entiende por quejas** las manifestaciones de la insatisfacción de una persona sobre algún servicio o actividad desarrollada por el Ayuntamiento.
 - **Plazo de contestación.** Recibida la sugerencia o reclamación, la unidad responsable de su gestión informará a la persona interesada, en el plazo de un mes, sobre las actuaciones realizadas. Los efectos del silencio **será Negativo**. (En el supuesto de falta de contestación en el plazo señalado, podrá dirigirse a la Alcaldía).
 - La **unidad responsable** de la gestión de la reclamación o sugerencia es Alcaldía. En el supuesto de falta de contestación en el plazo antes señalado, podrá dirigirse al Alcalde Presidente.
 - La queja o sugerencia formulada no tendrá, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, reclamación administrativa o de responsabilidad patrimonial, ni paralizará los plazos establecidos por la normativa vigente para interponerlos.
 - **Lugar de presentación:** Las personas físicas: en el Registro General del Ayuntamiento, por correo certificado o a través del Registro Electrónico con DNI electrónico o certificado digital (así como a través de cualquiera de los medios recogidos en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre, de Procedimiento Administrativo común.
- Conforme al art. 14 de la Ley 39/2015 de 2 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común estarán obligados a relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos: las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, quienes representen a un interesado obligado a relacionarse electrónicamente, empleados públicos, etc...
- **Destinatarios del Trámite:** pueden ser tanto personas físicas como jurídicas.
 - **Forma de iniciación del Trámite:** A instancia de parte. Podrá iniciarse en cualquier momento.
 - **Requisitos previos:** Que la queja cuente con datos de identificación y localización del interesado a efectos de notificación.
 - **Documentación requerida:** Si es posible, documentación gráfica o acreditativa la queja o sugerencia.
- **Normativa aplicable:**
 - [Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.](#)
 - [Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local.](#)
 - [Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa.](#)
 - [El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado «Guía orientativa para la gestión de quejas y sugerencias».](#)
 - [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)

• PREGUNTAS FRECUENTES:

1 Pregunta: ¿Puede sustituir la queja a un recurso?

Respuesta: En ningún caso la presentación de una queja sustituirá a la interposición de un recurso, ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

2 Pregunta: ¿Cabe la presentación de una queja de forma anónima?

Respuesta: No, la persona que formule la queja o sugerencia debe estar debidamente identificada y localizada a efectos de notificaciones. Los datos de carácter personal que se obtengan de su solicitud serán incorporados y tratados de forma confidencial en un fichero propiedad de este Ayuntamiento.

CLAUSULA INFORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informamos, en relación con el tratamiento de los datos personales que nos facilita en este documento, lo siguiente:

a) **FICHEROS Y SU RESPONSABLE:** Los datos personales citados serán integrados en ficheros de titularidad municipal cuyo responsable es el AYUNTAMIENTO DE SANT JOAN D'ALACANT (CIF: P0311900E). Domicilio: Plaza de España, 1. CP 03550.Tel: 96 565 32 45.

b) **DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS:** [por designar] Contacto: Ayuntamiento de Sant Joan (apartado anterior). Correo electrónico: infosede@santjoandalacant.es.

c) **NECESIDAD:** Los datos antes citados son necesarios para el adecuado mantenimiento, desarrollo, cumplimiento y control de la prestación de los servicios que usted demanda o que las leyes establecen de prestación municipal obligatoria. Ello puede implicar el deber municipal de cumplir con determinadas obligaciones legales (ejemplo: comunicar sus datos personales a las Administraciones públicas competentes). La legitimación general del Ayuntamiento para la obtención de sus datos personales está contenida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Reguladora del Procedimiento Administrativo Común. No facilitar los datos personales solicitados en el presente documento podrá implicar el requerimiento municipal para que subsane tal situación. La falta de subsanación podrá implicar:

- En caso de servicios demandados por usted: el archivo de su solicitud.
- En caso de servicios de prestación obligatoria: la actuación municipal subsidiaria para la obtención de la información.

d) **CONSENTIMIENTO:** Puede revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, notificándolo por escrito al Ayuntamiento. Excepción: cuando dicho tratamiento sea necesario por exigencias de las normas aplicables al servicio solicitado o este sea de prestación obligatoria.

e) **CONSERVACIÓN:** Los datos personales que nos proporciona se conservarán durante el plazo de vigencia de la relación derivada del servicio solicitado o de prestación obligatoria, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales que deriven del mismo.

f) **DERECHOS:** En cualquier momento puede solicitarnos el acceso a sus datos personales, su rectificación o supresión, oponerse a su tratamiento o solicitar la limitación del mismo, así como ejercer su derecho a la portabilidad de los datos personales. Para el ejercicio de dichos derechos, deberá enviar solicitud escrita dirigida al Ayuntamiento (Plaza de España 1. C.P.03550 - Sant Joan d'Alacant; Sede Electrónica: <https://santjoandalacant.sedelectronica.es>). Tiene asimismo derecho a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([C/ Jorge Juan, 6. 28001](#) - Madrid; Sede Electrónica: www.agdp.es).

g) **OTRAS CUESTIONES:** No se prevé la existencia de decisiones automatizadas o elaboración de perfiles como consecuencia de los datos personales facilitados ni su transferencia a terceros países".

SR. ALCALDE – PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE SANT JOAN D'ALACANT