

Acord de la Mesa de les Corts Valencianes sobre els representants de la institució en la Comissió d'Implantació del Model de Carrera Professional prevista en l'Acord sobre condicions de treball del personal de les Corts per al període 2007-2009

MESA DE LES CORTS VALENCIANES

La Mesa de les Corts Valencianes, en la reunió del 13 de novembre del 2007, d'acord amb l'article 8 de l'Acord sobre condicions de treball del personal de les Corts per al període 2007-2009, ha adoptat el següent

ACORD

1. Nomenar, en representació de la institució, en la Comissió d'Implantació del Model de Carrera Professional prevista en l'Acord sobre condicions de treball del personal de les Corts per al període 2007-2009 les persones següents:

Excel·lent vicepresident Primer de les Corts
Suplent: Espectable secretària Primera de les Corts
Excel·lent vicepresidenta Segona de les Corts
Suplent: Espectable secretari Segon de les Corts
Honrat lletrat Major de les Corts
Senyor Enrique Soriano Hernández, lletrat de les Corts
Senyora Ana Valcárcel Gómez, directora de l'Àrea Administrativa Parlamentària

2. Donar compte d'aquest acord als interessats i al Consell de Personal.

3. Publicar aquest acord en el *Butlletí Oficial de Les Corts*.

Palau de les Corts Valencianes
València, 13 de novembre del 2007

La presidenta
María Milagrosa Martínez Navarro

La secretària primera
María Fernanda Vidal Causanilles

V. SÍNDIC DE GREUGES

Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La institució del Síndic de Greuges, regulada en l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constituïx un dels elements importants de la ciutadania i del reforç del control democràtic, com a alta comissionada que és de les Corts per a vetlar per la defensa dels drets i de les llibertats de les persones.

Entre estos drets i llibertats, la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea reconeix el dret a una bona ad-

Acuerdo de la Mesa de les Corts Valencianes sobre los representantes de la institución en la Comisión de Implantación del Modelo de Carrera Profesional contemplada en el Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal de Les Corts para el período 2007-2009

MESA DE LES CORTS VALENCIANES

La Mesa de les Corts Valencianes, en la reunió celebrada el 13 de noviembre de 2007, de acuerdo con el artículo 8 del Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal de Les Corts para el periodo 2007-2009, ha adoptado el siguiente

ACUERDO

1. Nombrar, en representació de la institució, en la Comissió de Implantació del Model de Carrera Profesional contemplada en el Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal de Les Corts para el período 2007-2009 a las siguientes personas:

Excel·lent Vicepresident Primer de Les Corts
Suplent: Espectable Secretària Primera de Les Corts
Excel·lent Vicepresidenta Segona de Les Corts
Suplent: Espectable Secretari Segon de Les Corts
Honrat Lletrat Major de Les Corts
Señor Enrique Soriano Hernández, lletrat de les Corts
Señora Ana Valcárcel Gómez, directora del Área Administrativa Parlamentaria

2. Dar cuenta del presente acuerdo a los interesados y al Consell de Personal.

3. Publicar el presente acuerdo en el *Boletín Oficial de Les Corts*.

Palau de les Corts Valencianes
Valencia, 13 de noviembre de 2007

La presidenta
María Milagrosa Martínez Navarro

La secretaria primera
María Fernanda Vidal Causanilles

V. SÍNDIC DE GREUGES

Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La Institución del Síndic de Greuges, regulada en el art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, constituye uno de los elementos importantes de la ciudadanía y del refuerzo del control democrático como Alta Comisionada que es de Les Corts para velar por la defensa de los derechos y libertades de las personas.

Entre esos derechos y libertades, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea reconoce el dere-

ministració (art. 41), és a dir, que totes les persones tenen dret que les institucions i els òrgans de la Unió tracten els seus assumptes imparcialment i equitativament, i dins d'un termini raonable.

En este sentit, l'art. 9.2 del referit Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana proclama que totes les persones tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes d'una manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, com també a gaudir de serveis públics de qualitat.

El conjunt de la ciutadania, com a usuària dels serveis públics, té ple dret a conèixer quins són els serveis que li presten les institucions públiques, entre estes, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i, sobretot, a rebre estos serveis en tot moment amb la màxima qualitat possible.

En efecte, la gestió de la qualitat ha d'estar orientada a les persones usuàries, a l'obtenció de resultats d'acord amb el que elles esperen i a la millora contínua de la prestació del servei a partir de l'avaluació dels resultats obtinguts segons els objectius establits i la satisfacció de les persones destinatàries.

Les cartes de serveis constituïxen un instrument valuós per a millorar la qualitat dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i situen les persones usuàries en el centre de les seues decisions i garantixen un funcionament de la institució eficaç, eficient, modern, innovador i exigent amb ella mateixa.

A través de la Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, volem que totes les persones estiguen en condicions de conèixer per endavant quina classe de serveis poden esperar i demanar, quins són els compromisos de qualitat d'estos serveis i com poden presentar reclamacions o suggeriments respecte del propi funcionament del Síndic de Greuges.

La Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana s'inspira en el principi de la millora contínua dels serveis públics d'acord amb les demandes ciutadanes, i possibilita la transparència i la informació, la participació i la consulta a les persones usuàries i la responsabilització dels gestors públics.

En l'elaboració d'esta Carta de serveis hem tingut en compte les disposicions del Decret 191/2001, de 18 de desembre, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regula les cartes de serveis en la Generalitat Valenciana, com també el Decret 165/2006, de 3 de novembre, que regula les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

Per tot el que hem dit més amunt, en virtut del que disposa l'art. 7 del Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, aprovat mitjançant Resolució 126/III, de la Comissió de Peticions de les Corts, de 21 de setembre de 1993, i amb el previ acord favorable de la Junta de Coordinació i Règim Interior,

RESOLC

Primer. Aprovar la Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que s'adjunta com a annex a esta Resolució.

Segon. Ordenar la publicació de la present Resolució i la Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat

cho a una buena administración (art. 41), es decir, que todas las personas tienen derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

En este sentido, el art. 9.2 del referido Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana proclama que todas las personas tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad.

El conjunto de la ciudadanía, como usuaria de los servicios públicos, tiene pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las instituciones públicas, entre ellas, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y sobre todo, a recibir dichos servicios en todo momento con la mayor calidad posible.

En efecto, la gestión de la calidad debe estar orientada a las personas usuarias, a la obtención de resultados acordes con lo que ellas esperan y a la mejora continua de la prestación del servicio a partir de la evaluación de los resultados obtenidos en función de los objetivos establecidos y de la satisfacción de las personas destinatarias.

Las cartas de servicios constituyen un instrumento valioso para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones y garantizando un funcionamiento de la Institución eficaz, eficiente, moderno, innovador y exigente consigo misma.

A través de la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana queremos que todas las personas estén en condiciones de conocer por anticipado qué clases de servicios puede esperar y demandar, cuáles son los compromisos de calidad de dichos servicios y cómo pueden presentar reclamaciones o sugerencias respecto al propio funcionamiento del Síndic de Greuges.

La Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se inspira en el principio de la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta a las personas usuarias y la responsabilización de los gestores públicos.

En la elaboración de esta Carta de Servicios se ha tenido en cuenta las disposiciones del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y regula las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana, así como del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, que regula las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Por todo cuanto antecede, en virtud de lo dispuesto en el art. 7 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges, aprobado mediante Resolución 126/III, de la Comisión de Peticiones de Les Corts, de 21 de septiembre de 1993, y previo informe de la Junta de Coordinación y Régimen Interior,

RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que se adjunta como Anexo a esta Resolució.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolució i la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la

Valenciana en el *Butlletí Oficial de Les Corts* i en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, perquè tinga un coneixement públic i una difusió general.

Alacant, 5 d'octubre de 2007

Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana
Emilia Caballero Álvarez

**CARTA DE SERVEI
DEL SÍNDIC DE GREUGES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

CAPÍTOL I
Disposicions generals

Article 1
Objecte

La Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana té com a objecte explicar i difondre els serveis que presta a la ciutadania, els drets de les persones usuàries, els principis generals d'actuació, els compromisos de qualitat associats a cada servei, i la tramitació de reclamacions o suggeriments que es puguen presentar en relació amb el propi funcionament del Síndic de Greuges.

Article 2
Àmbit d'aplicació

Les disposicions contingudes en esta Carta han de ser observades i aplicades per totes les persones que presten serveis en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Article 3
Règim jurídic

La normativa reguladora dels serveis prestats pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és la següent:

- Art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril).
- Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges, aprovat mitjançant Resolució 126/III, de la Comissió de Peticions de les Corts, de 21 de setembre de 1993.
- Instrucció de 25 de maig de 1995, del Síndic de Greuges, per la qual es creen i es regulen els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal existents en la institució.

Comunitat Valenciana, en el *Boletín Oficial de Les Corts* y en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, para su público conocimiento y difusión general.

Alicante, 5 de octubre de 2007

Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana
Emilia Caballero Álvarez

**CARTA DE SERVICIOS DEL
SÍNDIC DE GREUGES
DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

CAPÍTULO I
Disposiciones Generales

Artículo
Objeto

La Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tiene por objeto explicitar y difundir los servicios que presta a la ciudadanía, los derechos de las personas usuarias, los principios generales de actuación, los compromisos de calidad asociados a cada servicio, y la tramitación de reclamaciones o sugerencias que se puedan presentar en relación con el propio funcionamiento del Síndic de Greuges.

Artículo 2
Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en esta Carta deberán ser observadas y aplicadas por todas las personas que presten servicios en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Artículo 3
Régimen jurídico

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es la siguiente:

- Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril).
- Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges, aprobado mediante Resolución 126/III, de la Comisión de Peticiones de Les Corts, de 21 de septiembre de 1993.
- Instrucción de 25 de mayo de 1995, del Síndic de Greuges, por la que se crean y regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal, existentes en la Institución.

CAPÍTOL II

Serveis que presta el Síndic de Greuges

Article 4*Funcions del Síndic de Greuges*

El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts, designat per estes, que ha de vetlar per la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en els títols I de la Constitució espanyola i II de l'Estatut d'autonomia, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 5*Descripció dels serveis que desenvolupa*

1. Amb l'objecte d'assolir el compliment satisfactori de les funcions que té encomanades en la defensa i protecció dels drets i llibertats de les persones, el Síndic de Greuges presta els serveis següents:

a) Recepció de tots els escrits de queixa, peticions, reclamacions o suggeriments que siguen presentats per qualsevol persona o entitat, a través de correu ordinari, fax o internet.

b) Tramitació i resolució de totes les queixes referides al funcionament de les administracions públiques que siguen admeses, i informació i orientació sobre aquelles que no reunisquen els requisits per a ser-ho.

c) Contestació a totes les reclamacions o els suggeriments presentats en relació amb el funcionament del Síndic de Greuges.

d) Informació, atenció i assistència a les persones que es dirigisquen a la institució, sobre matèries de la seua competència relacionades amb l'activitat de les administracions públiques.

e) Informació, atenció i orientació a les persones que es dirigisquen a la institució en assumptes que no siguen de la seua competència.

f) Publicació i divulgació, amb submissió a la normativa reguladora del dret a la intimitat, d'actuacions, investigacions, informes, estudis i materials informatius.

g) Formació contínua del personal del Síndic de Greuges, com també de l'alumnat universitari en pràctiques, en matèria de protecció i defensa dels drets i de les llibertats constitucionals i estatutaries.

h) Col·laboració i cooperació amb altres institucions i entitats, públiques i privades, en matèries relacionades amb el compliment de les finalitats que té assignades.

2. Estos serveis són prestats, bàsicament, a través dels mitjans següents:

- Aplicació del procediment àgil i flexible de tramitació de queixes i peticions.
- Informació presencial amb atenció personalitzada.
- Informació telefònica.
- Informació escrita.
- Informació telemàtica o a través d'internet.
- Personacions i visites de comprovació al lloc dels fets.

- Edició i distribució de publicacions, fullets i suports informatius.

- Organització de cursos, seminaris i jornades de formació.
- Realització de convenis de col·laboració i cooperació.
- Convocatòria de beques d'investigació sobre els drets de la ciutadania.

CAPÍTULO II

Servicios que presta el Síndic de Greuges

Artículo 4*Funciones del Síndic de Greuges*

El Síndic de Greuges es el alto comisionado de Les Corts, designado por éstas, que velará por la defensa de los derechos y libertades reconocidos en los títulos I de la Constitución Española y II del Estatuto de Autonomía, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana.

Artículo 5*Descripción de los servicios que desarrolla*

1. Con el objeto de lograr el cumplimiento satisfactorio de las funciones que tiene encomendadas en la defensa y protección de los derechos y libertades de las personas, el Síndic de Greuges presta los siguientes servicios:

a) Recepción de todos los escritos de queja, peticiones, reclamaciones o sugerencias que sean presentados por cualquier persona o entidad, a través de correo ordinario, fax o internet.

b) Tramitación y resolución de todas las quejas referidas al funcionamiento de las administraciones públicas que sean admitidas e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para serlo.

c) Contestación a todas las reclamaciones o sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento del Síndic de Greuges.

d) Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la institución sobre materias de su competencia relacionadas con la actividad de las administraciones Públicas.

e) Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.

f) Publicación y divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del derecho a la intimidad, de actuaciones, investigaciones, informes, estudios y materiales informativos.

g) Formación continua del personal del Síndic de Greuges, así como del alumnado universitario en prácticas, en materia de protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales y estatutarias.

h) Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los medios siguientes:

- Aplicación del procedimiento ágil y flexible de tramitación de quejas y peticiones.
- Información presencial con atención personalizada.
- Información telefónica.
- Información escrita.
- Información telemática o a través de internet.
- Personaciones y visitas de comprobación al lugar de los hechos.

- Edición y distribución de publicaciones, folletos y suportes informativos.

- Organización de cursos, seminarios y jornadas de formación.
- Celebración de convenios de colaboración y cooperación.
- Convocatoria de becas de investigación sobre los derechos de la ciudadanía.

CAPÍTOL III

Drets de les persones que acudixen
al Síndic de Greuges**Article 6***Drets de les ciutadanes i dels ciutadans*

Totes les persones, com a usuàries del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, tenen els drets següents:

a) Rebre atenció directament i personalment de manera respectuosa i adaptada a les seues circumstàncies personals, socials i culturals.

b) Obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que requereix la presentació d'una queixa contra les administracions públiques.

c) Obtenir orientació sobre altres possibles vies o mitjans per a canalitzar la seua petició en el cas que no fóra competència del Síndic de Greuges.

d) Presentar una queixa quan consideren que poden haver estat vulnerats els seus drets constitucionals i estatutaris, i obtenir còpia segellada dels documents que presenten.

e) Sol·licitar l'auxili necessari en la redacció formal de queixes o d'altres escrits dirigits al Síndic de Greuges.

f) Rebre justificant de recepció de l'escrit de queixa i que esta es tramite amb celeritat i eficàcia.

g) Triar la llengua en què volen presentar la queixa i rebre les comunicacions del Síndic de Greuges: castellà o valencià.

h) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de la seua queixa i formular alegacions i aportar documents abans de la terminació del procediment.

i) Rebre informació d'interés general de manera presencial, escrita, telefònica, informàtica o telemàtica.

j) Accedir al contingut no confidencial dels documents que hi ha en el seu expedient i obtenir-ne còpia.

k) Obtenir una resolució expressa i motivada del Síndic de Greuges sobre l'assumpte objecte de la queixa, en la qual siguen contestades totes les qüestions plantejades.

l) Sol·licitar la reobertura de l'expedient de queixa quan el problema denunciat no s'haja solucionat.

m) Que en les comunicacions escrites o verbals s'utilitze un llenguatge senzill i comprensible per a totes les persones i, sense perjudici d'això, poder sol·licitar i obtenir tots els aclariments que calguen per a entendre completament el contingut i la transcendència dels documents integrants de l'expedient de queixa.

n) Identificar el personal al servei del Síndic de Greuges sota la responsabilitat del qual es tramiten els procediments.

o) Sol·licitar entrevista personal amb qualsevol de les persones al servei del Síndic de Greuges (titular de la institució, adjunts i assessors).

p) Que s'adopten les mesures necessàries perquè les persones amb qualsevol tipus de discapacitat puguem exercir amb plenitud els drets reconeguts en esta Carta de Serveis.

r) Formular reclamacions i suggeriments sobre el funcionament del Síndic de Greuges.

Article 7*Col·laboració i participació de la ciutadania
amb la institució*

1. Totes les persones o entitats usuàries dels diversos serveis prestats pel Síndic de Greuges podran col·laborar i

CAPÍTULO III

Derechos de las personas que acuden
al Síndic de Greuges**Artículo 6***Derechos de las ciudadanas y ciudadanos.*

Todas las personas, como usuarias del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, tienen los siguientes derechos:

a) Recibir atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.

b) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja contra las administraciones públicas.

c) Lograr orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Síndic de Greuges.

d) Presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos constitucionales y estatutarios, y obtener copia sellada de los documentos que presenten.

e) Solicitar el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Síndic de Greuges.

f) Recibir acuse de recibo del escrito de queja y a que ésta se tramite con celeridad y eficacia.

g) Elegir la lengua en que desea presentar la queja y recibir las comunicaciones del Síndic de Greuges: castellano o valenciano.

h) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su queja y formular alegaciones y aportar documentos antes de la terminación del procedimiento.

i) Recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.

j) Acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente y conseguir copia de los mismos.

k) Obtener una resolución expresa y motivada del Síndic de Greuges sobre el asunto objeto de la queja, en la que se contesten todas las cuestiones planteadas.

l) Solicitar la reapertura del expediente de queja cuando el problema denunciado no se haya solucionado.

m) A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión del contenido y trascendencia de los documentos integrantes del expediente de queja.

n) Identificar al personal al servicio del Síndic de Greuges bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

ñ) Solicitar entrevista personal con cualquiera de las personas al servicio del Síndic de Greuges (titular de la institución, adjuntos y asesores).

o) A que se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercer con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta de Servicios.

p) Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el propio funcionamiento del Síndic de Greuges.

Artículo 7*Colaboración y participación de la ciudadanía
con la Institución*

1. Todas las personas o entidades usuarias de los diferentes servicios prestados por el Síndic de Greuges, podrán

participar en la millora d'estos a través dels mitjans següents:

- a) Expressar les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
- b) Formular reclamacions, suggeriments i iniciatives d'acord amb el que hi ha previst en esta Carta.
- c) Dirigir escrits a la "Bústia de Reclamacions i Suggeriments" de la pàgina web del Síndic de Greuges.
- d) Participar en els fòrums de debat i les enquestes d'opinió que s'incloguen en la pàgina web d'esta institució.
- e) Intervenir en els consells sectorials que convoque el Síndic de Greuges per a consulta, informació i assessorament en àmbits concrets d'actuació o problemàtiques específiques.
- f) Concórrer a les beques d'investigació sobre els drets de les persones que s'oferisquen públicament.
- g) Proposar temes d'interés general per a la ciutadania que puguen ser objecte d'anàlisi i estudi pel Síndic de Greuges.

2. Amb l'objectiu de facilitar el coneixement dels drets humans en l'àmbit escolar de la Comunitat Valenciana, se seguirà impulsant la participació de tot l'alumnat d'ensenyament primari i secundari en el concurs de dibuix que convoca cada any el Síndic de Greuges juntament amb altres entitats i organitzacions no governamentals.

3. Com a mitjà de participació, consulta i assessorament, es potenciarà l'audiència pública de xiquetes i xiquets, consistent en la trobada regular i periòdica amb escolars dels diversos centres educatius de la Comunitat Valenciana per a recollir les seues inquietuds quant als problemes que els preocupen, amb un caràcter pedagògic i educatiu.

4. La participació dels diversos col·lectius socials en l'actuació del Síndic de Greuges també es fomentarà mitjançant l'impuls de contactes constants amb els diversos òrgans consultius de la Generalitat ja constituïts o que es puguen constituir en el futur, com són: Consell Valencià de la Dona, Consell Valencià de les Persones Majors, Consell de Salut de la Comunitat Valenciana, Consell Valencià de Benestar Social, Consell Valencià del Voluntariat, Consell Escolar Valencià, Consell de la Formació de Persones Adultes, Consell del Territori i el Paisatge, etc.

CAPÍTOL IV

Principis Generals d'actuació del Síndic de Greuges

Article 8

Caràcter obligatori

Els principis generals d'actuació vinculen tot el personal al servei del Síndic de Greuges i es constituïxen en pautes de comportament que cal observar en la prestació dels serveis a la ciutadania.

Article 9

Legitimitat democràtica

El conjunt de la ciutadania constituïx la raó de ser de l'existència del Síndic de Greuges, els serveis del qual han de tenir com a objectiu prioritari satisfer les necessitats reals i els problemes de les persones que sol·liciten la seua intervenció.

colaborar y participar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:

- a) Expresar sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- b) Formular reclamaciones, sugerencias e iniciativas conforme a lo previsto en esta Carta.
- c) Dirigir escritos al Buzón de Reclamaciones y Suggerencias de la página web del Síndic de Greuges.
- d) Participar en los foros de debate y encuestas de opinión que se incluyan en la página web de esta Institución.
- e) Intervenir en los consejos sectoriales que convoque el Síndic de Greuges para consulta, información y asesoramiento en ámbitos concretos de actuación o problemáticas específicas.
- f) Concurrir a las becas de investigación sobre los derechos de las personas que se ofrezcan públicamente.
- g) Proponer temas de interés general para la ciudadanía que puedan ser objeto de análisis y estudio por el Síndic de Greuges.

2. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de los derechos humanos en el ámbito escolar de la Comunitat Valenciana, se seguirá impulsando la participación de todas las alumnas/os de enseñanzas primaria y secundaria en el concurso de dibujo que convoca cada año el Síndic de Greuges junto con otras entidades y organizaciones no gubernamentales.

3. Como medio de participación, consulta y asesoramiento, se potenciará la audiencia pública de niñas y niños, consistente en el encuentro regular y periódico con los escolares de los distintos centros educativos de la Comunitat Valenciana para recoger sus inquietudes en relación con los problemas que les preocupan, teniendo un carácter pedagógico y educativo.

4. La participación de los diferentes colectivos sociales en la actuación del Síndic de Greuges también se fomentará mediante el impulso de contactos constantes con los distintos órganos consultivos de la Generalitat ya constituidos o que se puedan constituir en el futuro, tales como el Consejo Valenciano de la Mujer, Consejo Valenciano de las Personas Mayores, Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana, Consejo Valenciano de Bienestar Social, Consejo Valenciano del Voluntariado, Consejo Escolar Valenciano, Consejo de la Formación de Personas Adultas, Consejo del Territorio y el Paisaje, etc.

CAPÍTULO IV

Principios generales de actuación del Síndic de Greuges

Artículo 8

Carácter obligatorio

Los principios generales de actuación vinculan a todo el personal al servicio del Síndic de Greuges y se constituyen en pautas de comportamiento a observar en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Artículo 9

Legitimidad democrática

El conjunto de la ciudadanía constituye la razón de ser de la existencia del Síndic de Greuges, cuyos servicios deben tener como objetivo prioritario satisfacer las necesidades reales y los problemas de las personas que solicitan su intervención.

Article 10*Legalitat*

1. El personal del Síndic de Greuges haurà d'actuar amb objectivitat al servei de l'interès general amb submissió plena a la Constitució, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la llei i el dret.

2. Totes les decisions i resolucions del Síndic de Greuges hauran de ser motivades, hauran d'expressar de manera clara i comprensible les raons de la seua adopció, i hauran de respondre a totes les qüestions que hagen estat plantejades per la persona interessada.

3. En les decisions i resolucions del Síndic de Greuges, el personal de la institució s'haurà d'ajustar al criteri que s'observe en supòsits anàlegs. Quan s'aparte del criteri que constituïx la regla general d'actuació, ho haurà de raonar justificadament.

Article 11*Absència de discriminació*

El personal al servei del Síndic de Greuges haurà de garantir el respecte del principi d'igualtat de tracte i, en particular, haurà d'evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de nacionalitat, edat, sexe, raça o origen ètnic, religió o creences, com també per qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Article 12*Imparcialitat i independència*

1. El personal al servei d'esta institució haurà de ser imparcial i independent en l'exercici de les seues funcions.

2. En estes cometes, el personal no s'haurà de guiar per influències exteriors de cap índole, ni per interessos personals.

3. El personal haurà d'abstenir-se de participar en la tramitació d'un procediment o en l'adopció d'una decisió sobre un assumpte que afecte els seus propis interessos o els de la seua família i afins, en els termes previstos per a esta matèria en la normativa general de procediment administratiu.

Article 13*Confidencialitat*

El personal al servei de la institució del Síndic de Greuges haurà de guardar reserva absoluta sobre els fets i les informacions de què tinguera coneixement en l'exercici de les seues funcions o amb motiu d'estes.

Article 14*Transparència*

El Síndic de Greuges té el deure de realitzar la seua activitat i facilitar la informació necessària a la ciutadania, tant col·lectivament com individualment, sobre la seua organització i la manera de prestar els serveis.

Article 15*Celeritat i simplicitat*

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges que demanen les persones que sol·liciten la seua intervenció haurà de realitzar-se en el menor temps possible, i caldrà simplificar els tràmits, eliminar els requeriments innecessaris i disminuint els temps d'espera.

Artículo 10*Legalidad*

1. El personal del Síndic de Greuges actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, a la ley y al derecho.

2. Todas las decisiones y resoluciones del Síndic de Greuges serán motivadas, expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción, y respondiendo a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.

3. En las decisiones y resoluciones del Síndic de Greuges, el personal de la Institución se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 11*Ausencia de discriminación*

El personal al servicio del Síndic de Greuges garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 12*Imparcialidad e independencia*

1. El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

2. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general de procedimiento administrativo.

Artículo 13*Confidencialidad*

El personal al servicio del Síndic de Greuges guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 14*Transparencia*

El Síndic de Greuges tiene el deber de realizar su actividad facilitando la información necesaria a la ciudadanía, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar sus servicios.

Artículo 15*Celeridad y simplicidad*

La prestación de los servicios del Síndic de Greuges que demanden las personas que soliciten su intervención deberá realizarse en el menor tiempo posible, simplificando trámites, eliminando requerimientos innecesarios y disminuyendo los tiempos de espera.

Article 16*Responsabilitat*

El Síndic de Greuges assumix davant la ciutadania, de manera expressa, l'obligació de prestar els seus serveis d'acord amb els compromisos de qualitat indicats en esta Carta i, en cas de mal funcionament dels serveis, haurà d'adoptar les mesures adequades per a la seua correcció immediata, i haurà d'indemnitzar els perjudicats en els termes previstos en la legislació vigent.

Article 17*Participació ciutadana*

La prestació dels serveis del Síndic de Greuges haurà de portar-se a terme mitjançant l'aplicació de sistemes i mètodes que permeten a les persones o entitats, tant individualment com col·lectivament, participar activament en les línies d'actuació i l'activitat desplegada per la institució, mitjançant el plantejament dels seus problemes i inquietuds, la formulació de suggeriments o observacions, o la presentació de reclamacions a causa del deficient funcionament del Síndic de Greuges.

Article 18*Col·laboració amb les administracions públiques*

El Síndic de Greuges, en les seues relacions amb les administracions públiques, haurà de desenvolupar tots aquells mecanismes que contribuïsquen a satisfer millor les demandes de la ciutadania de la manera més ràpida i eficaç.

Article 19*Comprensió*

L'actuació del Síndic de Greuges ha de fer-se de manera clara i comprensible per a les persones usuàries, i s'ha d'utilitzar un llenguatge accessible en la redacció dels escrits, les comunicacions i els informes.

Article 20*Modernització i millora contínua*

S'hauran de posar en pràctica mètodes moderns que permeten sistemàticament al Síndic de Greuges detectar les seues deficiències, corregir-les i prestar els seus serveis a la ciutadania d'una manera cada vegada més eficient, eficaç, ràpida i participativa.

CAPÍTOL V
Compromisos de qualitat

Article 21*Graus de qualitat als quals s'obliga el Síndic de Greuges*

La relació de serveis que presta la institució i els drets concrets recollits en esta Carta s'hauran de fer d'acord amb els compromisos de qualitat següents:

1. Quant a la tramitació de queixes:

a) El justificant de recepció de la queixa s'haurà d'enviar en el termini màxim de 5 dies des de la seua entrada en la institució.

Artículo 16*Responsabilidad*

El Síndic de Greuges asume ante la ciudadanía, de forma expresa, la obligación de prestar sus servicios conforme a los compromisos de calidad indicados en esta Carta y, en caso de mal funcionamiento de los servicios, adoptará las medidas adecuadas para su inmediata corrección e indemnizará a los perjudicados en los términos previstos en la legislación vigente.

Artículo 17*Participación ciudadana*

La prestación de los servicios del Síndic de Greuges deberá llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas o entidades, tanto individual como colectivamente, participar activamente en las líneas de actuación y actividad desplegada por la Institución, planteando sus problemas e inquietudes, formulando sugerencias u observaciones o presentado reclamaciones por el deficiente funcionamiento del Síndic de Greuges.

Artículo 18*Colaboración con las administraciones públicas*

El Síndic de Greuges, en sus relaciones con las administraciones públicas, desarrollará todos aquellos mecanismos que mejor contribuyan a satisfacer las demandas de la ciudadanía en la forma más rápida y eficaz.

Artículo 19*Comprensión*

La actuación del Síndic de Greuges debe realizarse de forma clara y comprensible para las personas usuarias, utilizando un lenguaje accesible en la redacción de los escritos, comunicaciones e informes.

Artículo 20*Modernización y mejora continua*

Se pondrán en práctica métodos modernos que permitan sistemáticamente al Síndic de Greuges detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de una forma cada vez más eficiente, eficaz, rápida y participativa.

CAPÍTULO V
Compromisos de calidad

Artículo 21*Niveles de calidad a los que se obliga el Síndic de Greuges*

La relación de servicios que presta la Institución y los derechos concretos recogidos en esta Carta, realizarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la tramitación de quejas:

a) El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 5 días desde su entrada en la Institución.

b) La decisió sobre l'admissió a tràmit haurà de ser adoptada en el termini màxim de 15 dies des de la seua recepció.

c) La decisió resolutoria de l'expedient de queixa s'haurà d'adoptar en el termini màxim d'1 mes des de la conclusió de les diligències d'investigació, i cal entendre com a tals les que requerisquen contestació d'una administració pública o de la mateixa persona interessada.

d) Quan circumstàncies excepcionals impedisquen donar una contestació formal en els terminis indicats abans, se n'haurà d'informar la persona interessada i caldrà explicar-li, de manera comprensible, les raons que justifiquen el retard.

2. Quant a les consultes escrites i peticions:

a) Caldrà justificar-ne recepció en el termini màxim de 5 dies des de la seua presentació.

b) Caldrà contestar-los en el termini màxim d'1 mes des de la seua presentació.

c) En el cas que per determinades circumstàncies no fóra possible donar una contestació per escrit en estos terminis, caldrà informar i explicar adequadament al ciutadà o la ciutadana els motius que justifiquen el retard.

3. La informació presencial haurà de prestar-se en les condicions següents:

a) A la seu de la institució, en horari que s'estén des de les 8.30 h fins a les 15.00 h hores i de 17.00 h a 19.00 h, de dilluns a divendres.

b) El 90% de les consultes sol·licitades hauran de ser ateses en un període màxim de quinze minuts.

c) La informació per a la qual calga una actuació posterior per part del personal que atenga la consulta s'haurà de facilitar posteriorment de manera escrita, telefònica o telemàtica en el termini més breu possible.

4. La informació telefònica s'haurà de prestar en les condicions següents:

a) Les unitats que tenen encomanada l'atenció i la informació telefònica hauran d'atendre totes les telefonades d'acord amb la disponibilitat de les línies.

b) Les telefonades hauran de ser ateses en horari de 8.30 h a 15.00 h hores i de 17.00 h a 19.00 h, de dilluns a divendres.

c) Des de les 15.00 h fins a les 17.00 h, i a partir de les 19.00 h, tots els dies de la setmana, funcionarà un servei de contestador automàtic en el qual podran enregistrar-se missatges i les vies de contacte perquè s'atenguen el dia hàbil següent.

d) El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no haurà d'excedir d'un minut.

e) La informació per a la qual calga alguna actuació complementària s'haurà de facilitar, posteriorment, telefonant la persona o bé, si així se li ha comunicat a la persona sol·licitant, per escrit o via telemàtica.

5. La informació telemàtica s'haurà de prestar en les condicions següents:

a) Les consultes d'informació i de peticions rebudes a través d'este mitjà s'hauran de contestar en els mateixos terminis i condicions establides per a la informació escrita.

b) En el supòsit que la demanda d'informació no poguera ser complida per este mitjà s'haurà de realitzar a través de la modalitat que resulte més adequada i ràpida per a la persona sol·licitant.

6. Quant a l'activitat de documentació i divulgació:

a) Contestació a les sol·licituds sobre petició de publicacions en 7 dies com a màxim des de la seua recepció.

b) Distribució gratuïta de publicacions a institucions, entitats sense finalitat de lucre i persones que figuren en la base de dades de destinataris de publicacions o que ho sol·liciten, sempre que existisca disponibilitat d'exemplars.

b) La decisió sobre la admisió a tràmit se adoptarà en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.

c) La decisió resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una administración pública o de la propia persona interesada.

d) Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

2. En relación con las consultas escritas y peticiones:

a) Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de 5 días desde su presentación.

b) Se les dará respuesta en el plazo máximo de 1 mes desde su presentación.

c) En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informará y explicará adecuadamente al ciudadano o ciudadana de los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

a) En la sede de la institución, en horario que se extiende desde las 8:30 a las 15 horas y de 17 a 19 horas, de lunes a viernes.

b) El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un período máximo de quince minutos.

c) La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atiende la consulta, se facilitará con posterioridad de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

a) Las unidades que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.

b) Las llamadas telefónicas se atenderán en horario de 9 a las 14 horas y de 17 a 19 horas, de lunes a viernes.

c) Desde las 14 a las 17 horas, y a partir de las 19 horas, todos los días de la semana, funcionará un servicio de contestador automático en el que podrán grabarse mensajes y las vías de contacto para que se atiendan el día hábil siguiente.

d) El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de dos minutos.

e) La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándole por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.

5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:

a) Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.

b) En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.

6. En relación con la actividad de documentación y divulgación:

a) Contestación a las solicitudes sobre petición de publicaciones en 7 días como máximo, desde su recepción.

b) Distribución gratuita de publicaciones a instituciones, entidades sin fin de lucro y personas que figuren en la base de datos de destinatarios de publicaciones o lo soliciten, siempre que exista disponibilidad de ejemplares.

c) Distribució gratuïta de fullets i materials divulgatius a entitats i persones que ho sol·liciten, sempre que existisca disponibilitat d'exemplars.

d) Possibilitat d'accés a totes les publicacions, fullets i materials divulgatius de la institució a través de la pàgina web del Síndic de Greuges, des d'on podran ser consultats i reproduïts.

7. Quant a l'activitat de formació:

a) Aprovació de plans anuals de formació per al personal de la institució en el qual s'hauran de preveure, així mateix, les activitats formatives que cal desenvolupar amb altres institucions i entitats en esta matèria.

b) Atenció personalitzada i assessorament especialitzat als alumnes universitaris que realitzen les pràctiques en la institució.

8. Quant a l'activitat de col·laboració i cooperació:

Publicació en la pàgina web del Síndic de Greuges i, si escau, en un diari oficial, dels convenis i acords que realitza la institució en l'exercici de les seues funcions.

Article 22

Mitjans per a controlar el compliment dels nivells de qualitat oferits

Amb l'objecte d'assegurar els nivells de qualitat compromesos, el Síndic de Greuges haurà de disposar dels instruments següents:

a) Sistema informàtic de gestió i tràmit automatitzat d'expedients i registre de documents.

b) Bases de dades que hauran de ser revisades periòdicament per a mantenir actualitzada la informació que s'hi conté.

c) Plans d'enquestes periòdiques entre les usuàries i els usuaris sobre la satisfacció i valoració de la qualitat dels serveis rebuts.

d) Manteniment d'una secció permanent d'atenció ciutadana en la pàgina web del Síndic de Greuges en la qual es recolliran totes les actuacions, documents, estadístiques, indicadors de qualitat, dades i informacions d'esta institució en la seua relació amb la ciutadania.

e) Sistema permanent d'avaluació de la qualitat dels serveis, que tindrà com a indicadors principals: la satisfacció de les persones afectades, la professionalització de la gestió, la formació contínua i millora permanent dels processos, com també la millora de les condicions d'accessibilitat per a totes les persones.

f) Auditories d'eficàcia sobre el funcionament de les diverses àrees i unitats de la institució.

Article 23

Indicadors de qualitat

Amb la finalitat de comprovar i mesurar el grau de compliment dels compromisos adquirits en esta Carta pel Síndic de Greuges, s'establixen els següents indicadors del grau de qualitat i d'eficàcia dels serveis prestats per esta institució:

1. Indicadors bàsics de qualitat

a) Temps mitjans d'/de:

- Emissió dels justificants de recepció.
- Admissió a tràmit de les queixes.
- Resolució de les queixes.
- Contestació a les consultes escrites.

c) Distribució gratuïta de folletos y materiales divulgativos a entidades y personas que lo soliciten, siempre que exista disponibilidad de ejemplares.

d) Posibilidad de acceso a todas las publicaciones, folletos y materiales divulgativos de la Institución a través de la página web del Síndic de Greuges, desde donde podrán ser consultados y reproducidos.

7. En relación con la actividad de formación:

a) Aprobación de planes anuales de formación para el personal de la Institución en el que se contemplarán, asimismo, las actividades formativas a desarrollar con otras instituciones y entidades en esta materia.

b) Atención personalizada y asesoramiento especializado a los alumnos universitarios que realicen sus prácticas en la Institución.

8. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:

Publicación en la página web del Síndic de Greuges y, en su caso, en un periódico oficial, de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 22

Medios para controlar el cumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos

Con el objeto de asegurar los niveles de calidad comprometidos, el Síndic de Greuges contará con los siguientes instrumentos:

a) Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.

b) Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.

c) Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.

d) Mantenimiento de una sección permanente de atención ciudadana en la página web del Síndic de Greuges en la que se recogerán todas las actuaciones, documentos, estadísticas, indicadores de calidad, datos e informaciones de esta Institución en su relación con la ciudadanía.

e) Sistema permanente de evaluación de la calidad de los servicios que tendrá como indicadores principales: la satisfacción de las personas afectadas, la profesionalización de la gestión, la formación continua y mejora permanente de los procesos, así como la mejora de las condiciones de accesibilidad para todas las personas.

f) Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.

Artículo 23

Indicadores de calidad

Con el fin de comprobar y medir el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Síndic de Greuges, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Institución:

1. Indicadores básicos de calidad.

a) Tiempos medios de:

- Emisión de los acuse de recibo.
- Admisión a trámite de las quejas.
- Resolución de las quejas.
- Contestación a las consultas escritas.

– Espera per a l'atenció de consultes presencials i telefòniques.

– Contestació de les reclamacions i els suggeriments.

b) Valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries.

2. Indicadors complementaris de qualitat

a) Nombre de queixes presentades, tramitades, admeses i remeses a altres defensors del poble.

b) Nombre de queixes en les quals l'Administració pública accepta la pretensió de la persona reclamant.

c) Nombre de resolucions efectuades i també de les acceptades per l'Administració pública.

d) Nombre de consultes personals i escrites ateses.

e) Nombre de consultes telefòniques ateses en el mateix dia o en el dia hàbil següent

f) Nombre de consultes ateses i queixes presentades per internet.

g) Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució.

h) Nombre de queixes d'ofici obertes i informes especials lliurats a les Corts.

i) Data de presentació de l'informe anual a Les Corts.

j) Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts.

k) Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi.

l) Nombre de cursos de formació organitzats en col·laboració amb altres entitats.

m) Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució.

n) Actuacions realitzades en col·laboració o cooperació amb altres institucions, administracions públiques o entitats.

Article 24

Publicitat dels resultats sobre el compliment dels compromisos de qualitat

Els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat hauran de ser accessibles a la ciutadania i es publicaran en la pàgina web del Síndic de Greuges i en l'informe anual que es presenta a les Corts.

CAPÍTOL VI

Reclamacions i suggeriments

Article 25

Dret a presentar reclamacions i suggeriments

El dret que la present Carta reconeix a la ciutadania i a les usuàries i els usuaris a formular reclamacions i suggeriments sobre el funcionament dels serveis prestats pel Síndic de Greuges podrà ser exercit de la forma prevista en els articles següents:

Article 26

Registre de Reclamacions i Suggeriments

1. El Registre de Reclamacions i Suggeriments del Síndic de Greuges té com a objecte deixar constància de les reclamacions, els suggeriments i les iniciatives que les ciutadanes i els ciutadans consideren convenient formular sobre el funcionament dels serveis d'esta institució.

– Espera para la atención de consultas presenciales y telefónicas.

– Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

b) Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias.

2. Indicadores complementarios de calidad.

a) Número de quejas presentadas, tramitadas, admitidas y remitidas a otros defensores del pueblo.

b) Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante.

c) Número de resoluciones efectuadas y también de las aceptadas por la Administración Pública.

d) Número de consultas personales y escritas atendidas.

e) Número de consultas telefónicas atendidas en el mismo día o en el día hábil siguiente.

f) Número de consultas atendidas y quejas presentadas por internet.

g) Número de entradas a la página web de la Institución.

h) Número de quejas de oficio abiertas e Informes Especiales entregados a Les Corts.

i) Fecha de presentación del informe anual en Les Corts.

j) Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos.

k) Número de cursos de formación realizados por el personal propio.

l) Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.

m) Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.

n) Actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras instituciones, administraciones públicas o entidades.

Artículo 24

Publicidad de los resultados sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad

Los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad serán accesibles a la ciudadanía y se publicarán en la página web del Síndic de Greuges y en el informe anual a presentar en Les Corts.

CAPÍTULO VI

Reclamaciones y sugerencias

Artículo 25

Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias

El derecho que la presente Carta reconoce a la ciudadanía y a las usuarias y usuarios a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Síndic de Greuges, se podrá ejercer en la forma prevista en los siguientes artículos.

Artículo 26

Registro de Reclamaciones y Sugerencias

1. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Síndic de Greuges tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que las ciudadanas y ciudadanos estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.

2. El Registre de Reclamacions i Suggeriments s'haurà d'adscriure a la Secretaria General que serà responsable del seu manteniment.

3. Per a facilitar la formulació de reclamacions, suggeriments i iniciatives, en la pàgina web d'inici del Síndic de Greuges s'habilitarà una bústia de reclamacions i suggeriments fàcilment identificable.

Article 27

Reclamacions

1. En cas de desatenció, tardança o qualsevol altra anomalia relacionada amb el funcionament dels serveis d'esta institució que implique una falta de qualitat d'estos, tota persona podrà formular reclamacions, que s'hauran de presentar per escrit i signades, en qualsevol format o suport, i en la qual haurien de constar les dades identificatives del remitent i l'adreça en la qual poder contactar amb ell.

2. Si cal, el personal de la institució prestarà l'auxili necessari per a la formulació de la seua reclamació i, en este cas, podria limitar-se a signar-la com a mostra de conformitat.

3. Una vegada rebuda la reclamació, caldrà fer-la constar en el registre corresponent, s'haurà de comunicar a la persona reclamant i s'iniciarà un procediment intern de tramitació que garantisca la seua ràpida contestació i el seu coneixement pels òrgans que assumixen la responsabilitat superior dels serveis afectats.

4. A este efecte, la Secretaria General de la institució realitzarà les actuacions oportunes i se sol·licitaran, si fóra necessari, els aclariments necessaris, i si escau s'adoptaran les mesures escaients o es proposarà adoptar-les al superior competent.

5. En el termini màxim de 15 dies des de la presentació de la reclamació, llevat que s'hagen sol·licitats aclariments a l'usuari afectat o a tercers, es comunicaran a la persona reclamant les actuacions realitzades i, si escau, les mesures adoptades.

6. La formulació d'una reclamació no impedis ni condiona l'exercici de tots els drets, reclamacions o accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre a la persona interessada, ni comporta, per tant, la paralització o suspensió dels terminis per a interposar-los.

Article 28

Suggeriments

1. Totes les persones podran formular suggeriments i iniciatives relacionades amb el funcionament dels serveis d'esta institució, que podran remetre per qualsevol mitjà o suport escrit en el qual figuren les dades identificatives de la persona qui els remet.

2. Si cal, el personal de la institució prestarà l'auxili necessari per a la formulació del seu suggeriment o iniciativa, i en este cas podrà limitar-se a signar-la com a mostra de conformitat.

3. Una vegada rebut el suggeriment o la iniciativa, s'haurà de fer constar en el registre corresponent, es comunicarà a la persona remitent i la Secretaria General en farà la tramitació perquè, immediatament, els òrgans competents estudien i decidisquen sobre l'assumpte.

4. En el termini màxim de 15 dies des de la presentació del suggeriment o la iniciativa, llevat que s'hagen de realitzar altres actuacions o sol·licitar aclariments, s'enviarà a la

2. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Secretaría General que será responsable de su mantenimiento.

3. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web de inicio del Síndic de Greuges se habilitará un Buzón de Reclamaciones y Sugerencias fácilmente identificable.

Artículo 27

Reclamaciones

1. En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución que suponga una falta de calidad de los mismos, toda persona podrá formular reclamaciones que se presentarán por escrito y firmadas, en cualquier formato o soporte, y en las que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.

2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su reclamación, en cuyo caso podría limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la reclamación se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona reclamante, e iniciándose un procedimiento interno de tramitación que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

4. A estos efectos, por la Secretaría General de la Institución se realizarán las actuaciones oportunas y se solicitarán, si fuera necesario, las aclaraciones necesarias, adoptando, en su caso, las medidas procedentes o proponiendo su adopción al superior competente.

5. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la reclamación, salvo que se hayan solicitados aclaraciones al usuario afectado o a terceros, se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

6. La formulación de una reclamación no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a la persona interesada, ni supondrá, por tanto, paralización o suspensión de los plazos para la interposición de éstas.

Artículo 28

Sugerencias

1. Todas las personas podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de la persona que la remite.

2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su sugerencia o iniciativa, en cuyo caso podrá limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la sugerencia o iniciativa se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona remitent, y tramitándose por la Secretaría General, a fin de proceder, de inmediato, a su estudio y decisión por los órganos competentes.

4. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar otras actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a

persona remitent el posicionament de la institució sobre la qüestió plantejada.

Article 29

Dret a conèixer l'estat de tramitació

En qualsevol moment, la persona que formule una reclamació o un suggeriment podrà recaptar informació sobre l'estat de tramitació en què es troba.

Article 30

Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a les reclamacions i els suggeriments

Els escrits de contestació o resposta a les queixes o els suggeriments presentats hauran d'ajustar-se a les directrius següents:

- a) Resposta tan ràpida com siga possible, sense que calga exhaurir terminis i contestant a totes les qüestions plantejades en la reclamació o el suggeriment.
- b) Contestació formulada en termes senzills i comprensibles, sense utilitzar tecnicismes.
- c) Detall, si escau, de les mesures que s'adoptaran per a corregir els defectes denunciats i evitar la seua repetició, o per a materialitzar i portar a terme les iniciatives suggerides que s'accepten.
- d) Disculpes per les molèsties que s'hagen pogut causar al ciutadà en la formulació de les queixes o suggeriments, i agraïment per l'oportunitat de millora que estos comporten, si escau.

CAPÍTOL VII Informació complementària

Article 31

Adreces postals, telefòniques i telemàtiques

Per a accedir a la prestació dels diversos serveis als quals es compromet el Síndic de Greuges en la present Carta, les persones o entitats podran dirigir-se a les adreces següents:

- Oficina d'atenció ciutadana: C/ Pasqual Blasco, número 1 (03001- Alacant)
- Informació telefònica: 900 210 970 (gratuït)
965 937 500
- Fax: 965 937 554
- Adreça d'Internet: <www.sindicdegreuges.gva.es
- Correu electrònic: consultessindic@gva.es

Article 32

Unitat responsable de la Carta

La Secretaria General del Síndic de Greuges serà la unitat encarregada de vetlar pel compliment dels compromisos proclamats en esta Carta, i a este efecte li correspon:

- a) Desenvolupar les actuacions i mesures necessàries per a l'efectivitat dels compromisos que s'hi assumixen.
- b) Promoure les accions que escaiguen per a assolir un millor servei i atenció a les persones usuàries.
- c) Habilitar i mantenir el Registre de Reclamacions i Suggeriments.
- d) Impulsar el pla d'actualització i revisió de bases de dades i informació.

la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

Artículo 29

Derecho a conocer el estado de tramitación

En cualquier momento, la persona que formule una reclamación o sugerencia podrá recabar información sobre el estado de tramitación en el que se encuentra la misma.

Artículo 30

Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las reclamaciones y sugerencias

Los escritos de contestación o respuesta a las quejas o sugerencias presentadas deberán ajustarse a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos, y contestando a todas las cuestiones planteadas en la reclamación o sugerencia.
- b) Contestación formulada en términos sencillos y comprensibles, sin utilización de tecnicismos.
- c) Detalle, en su caso, de las medidas que se adoptarán para corregir los defectos denunciados y evitar su repetición, o para materializar y llevar a cabo las iniciativas sugeridas que se acepten.
- d) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano en la formulación de las quejas o sugerencias, y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas suponen en su caso.

CAPÍTULO VII Información Complementaria

Artículo 31

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete el Síndic de Greuges en la presente Carta, las personas o entidades podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

- Oficina de atención ciudadana: C/ Pascual Blasco, número 1 (03001- Alicante)
- Información telefónica: 900 210 970 (gratuito)
965 937 500
- Fax: 965 937 554
- Dirección de Internet: www.sindicdegreuges.gva.es
- Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es

Artículo 32

Unidad responsable de la Carta

La Secretaría General del Síndic de Greuges será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta, correspondiéndole a estos efectos:

- a) Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
- b) Promover las acciones que procedan para lograr un mejor servicio y atención a las personas usuarias.
- c) Habilitar y mantener el Registro de Reclamaciones y Suggerencias.
- d) Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.

Article 33*Difusió pública de la Carta*

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana adoptarà les mesures necessàries per a garantir que esta Carta de serveis reba la màxima publicitat. Amb esta finalitat s'elaborarà i es difondrà un fullet que reproduïska este document.

Artículo 33*Difusión pública de la Carta*

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana adoptarà las medidas necesarias para garantizar que esta Carta de Servicios reciba la más amplia publicidad. A tal fin se elaborará y difundirá un folleto que reproduzca este documento.