

Secció I. Disposicions generals

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

14382

Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

En el BOIB núm. 170 ext., de 20 de novembre de 2009, es va publicar el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Aquesta norma va entrar en vigor, segons la disposició final segona, el 20 de gener de 2010.

L'objectiu d'aquest Decret era redefinir i potenciar els canals de què disposa la ciutadania per opinar sobre el funcionament dels serveis públics que es presten a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i articular un sistema de gestió de queixes i suggeriments que optimitzi les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies. També va venir determinat per la necessitat de superar el marc normatiu existent fins aleshores, el Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulaven les queixes i les iniciatives presentades a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i l'Ordre del conseller d'Interior de 10 d'abril de 2003, per la qual es regulava la tramitació i el model de les queixes i les iniciatives sobre el funcionament dels serveis i les unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atès que el contingut d'ambdues normes havia quedat desfasat. Per això, mitjançant el Decret 82/2009 es van derogar tant el Decret 9/2003 com l'Ordre del conseller d'Interior de 10 d'abril de 2003.

Des de l'aprovació del Decret 82/2009 esmentat s'han aprovat altres normes que afecten el contingut d'aquesta Ordre. Així, el Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, regula en l'article 5 la seu electrònica i estableix que aquesta seu haurà de contenir els models normalitzats d'escrits, sol·licituds i comunicacions que poden presentar els ciutadans mitjançant el registre electrònic.

També la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, regula en l'article 3 els principis que informen la bona administració, entre els quals en destaquen: la participació ciutadana i la qualitat dels serveis i la millora contínua, que es concep com un dret de la ciutadania. En l'article 7 es reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració de la Comunitat Autònoma per mitjans electrònics.

En darrer lloc, l'article 3.3 del Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, exigeix a l'Administració autonòmica que els models que poden utilitzar les persones interessades en la tramitació dels procediments administratius han d'estar a disposició de la ciutadania en suport digital i ser susceptibles de presentació telemàtica.

Aquesta Ordre, en particular, té per objecte concretar, aclarir i desenvolupar alguns aspectes de la regulació que conté el Decret 82/2009 esmentat, com ara l'exclusió en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Ordre de les queixes i els suggeriments que formuli el personal empleat públic en la seva relació de serveis amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, a la vegada que s'aprofita per actualitzar la terminologia que es va emprar en el Decret 82/2009, amb relació a l'àmbit d'aplicació, d'acord amb el que preveu l'actual Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i el Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic, en relació amb la seva activitat de prestació de serveis.

L'Ordre també desenvolupa els articles 6 i 8 del Decret, i regula les característiques i la ubicació de les indicacions sobre el dret i el sistema de queixes i suggeriments que han de ser en tots els registres de les conselleries i entitats a les quals els és d'aplicació el Decret, en els punts de gestió i prestació de serveis i atenció a la ciutadania que componen les xarxes territorials o descentralitzades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i en la web del Govern de les Illes Balears, com també els impresos normalitzats de queixes i suggeriments en què constin els drets de les persones usuàries, amb aprovació del model de full mitjançant l'annex 2 de l'Ordre, impresos que han de posar-se a disposició de la ciutadania en la forma que s'hi indica, d'acord amb l'article 8 del Decret.

Un altre punt important que desenvolupa aquesta Ordre són els equips de millora que l'apartat 4 de l'article 5 del Decret estableix que s'han de constituir a cada conselleria per analitzar totes les queixes i els suggeriments amb les respostes corresponents i per proposar les accions de millora que es desprenguin d'aquesta anàlisi.

En darrer lloc, aquesta Ordre dedica un article, el 5, a regular la tramitació de les queixes i suggeriments mitjançant l'aplicació d'ús general qssi o d'altres aplicacions informàtiques, que desenvolupa la via telemàtica que preveu l'apartat e de l'article 7 del Decret, i el posa en relació amb l'article 10 del Decret, que obliga que, per justificar la recepció de la queixa o el suggeriment pel mitjà que la persona hagi elegit, se li



indiqui el codi d'identificació assignat.

S'ha de recordar també que l'article 40.2 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que si no hi ha un procediment específic per atendre'ls i respondre'ls, les queixes i els suggeriments es tramitaran d'acord amb el procediment que estableix la Llei orgànica reguladora del dret de petició. Atès que el Decret 82/2009 va establir un procediment específic per tramitar queixes i suggeriments que ara aquesta Ordre desenvolupa, és necessari aclarir que les queixes o els suggeriments que s'englobin en l'exercici del dret de petició s'han de tramitar d'acord amb el procediment que es regula en el Decret 82/2009 i en aquesta Ordre.

Finalment, d'acord amb el Decret 6/2013, de 2 de maig, del president de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la Conselleria d'Administracions Públiques, a través de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis, té competències en matèria de modernització i qualitat dels serveis públics, d'atenció i informació ciutadana i de reconeixement i anàlisi de la demanda i percepció de les persones usuàries i la ciutadania. Per tant, d'acord amb la distribució de competències actual, les referències que fa el Decret 82/2009 a la Conselleria de Presidència, s'han d'entendre fetes actualment a la Conselleria d'Administracions Públiques, ja que és l'òrgan que té encomanats, actualment, l'impuls i la coordinació del sistema de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics.

Per tot això, oït el Consell Consultiu, dict la següent

ORDRE

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquesta Ordre té per objecte el desenvolupament de diversos aspectes del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, fonamentalment quant a la informació sobre el dret i els sistemes de queixes i suggeriments, amb determinació de les característiques i ubicació de les indicacions sobre aquest dret i amb aprovació del model del full de queixes i suggeriments; la regulació dels equips de millora i la tramitació de les queixes i suggeriments mitjançant l'aplicació d'ús general *qssi* o d'altres.

2. Aquesta Ordre és aplicable en els serveis que presten:

- a. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- b. El sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: els organismes autònoms, les entitats públiques empresarials, les societats mercantils públiques, les fundacions del sector públic i els consorcis d'acord amb l'article 1 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Les persones físiques i jurídiques adjudicatàries de contractes de gestió de serveis públics i de contractes de col·laboració entre el sector públic i el privat, tipificats pel Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic, en relació amb la seva activitat de prestació de serveis amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

3. Aquesta Ordre no és d'aplicació al personal empleat públic quan afecta a la seva relació de prestació de serveis en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Article 2

Informació sobre el dret i el sistema de queixes i suggeriments

1. D'acord amb l'article 6 del Decret 82/2009, en tots els punts de gestió, de prestació de serveis i d'atenció a la ciutadania que componen les xarxes territorials o descentralitzades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i en la web del Govern de les Illes Balears, s'ha d'indicar el dret dels ciutadans i ciutadanes a presentar una queixa o un suggeriment, com també el sistema per presentar-los i tramitar-los en tots els registres de les conselleries i de les altres entitats a les quals s'apliqui aquesta Ordre d'acord amb l'article 1.2.

2. Aquestes indicacions han de comprendre, com a mínim, la informació següent:

- a) La menció del dret dels ciutadans i ciutadanes a presentar una queixa o un suggeriment relacionats amb el funcionament d'un servei públic de l'Administració autonòmica o d'algun dels seus ens del sector públic instrumental als quals s'apliqui aquesta Ordre. Encara que en les indicacions no és necessari que hi consti, en el cas que la queixa o el suggeriment es refereixi a un servei que es presti a través d'un tercer, adjudicatari d'un contracte administratiu de gestió de servei públic o de col·laboració amb el sector públic,

aquest tercer haurà de fer arribar la queixa o el suggeriment a l'Administració pública titular del servei.

b) Els canals habilitats per fer-lo efectiu.

c) El termini de quinze dies hàbils per respondre, comptadors a partir de la data de registre de la queixa o el suggeriment i la possibilitat de què disposa la persona interessada d'adreçar-se a la Inspecció de Qualitat, Organització i Serveis en el cas que no s'obtingui resposta.

d) La menció del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'Ordre de desenvolupament, com a normativa reguladora.

e) La indicació que la formulació d'una queixa no té, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni reclamació en via administrativa i que el fet que s'interposi no paralitzarà els terminis que estableix la normativa vigent. Igualment, que aquesta formulació no impedeix ni condiciona l'exercici de la resta d'accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que hi figuren com a interessades.

f) La indicació que, per la naturalesa mateixa de la queixa, contra la resposta no pot interposar-se cap recurs, sens perjudici que els motius de la queixa puguin tornar a exposar-se en els possibles recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb què tenguin relació.

3. Els cartells que contenguin aquesta informació s'han de col·locar en un lloc visible i accessible a les persones usuàries, que en possibiliti la lectura, i s'ha d'expressar en qualsevol de les dues llengües oficials a les Illes Balears. S'adjunta, com a annex I, el model de cartell obligatori que s'ha d'exposar en tots els llocs que s'indiquen en aquesta Ordre.

Article 3

Impresos normalitzats de queixes i suggeriments

Per facilitar a les persones usuàries la presentació de queixes i suggeriments, i per complir l'apartat 1 de l'article 8 del Decret 82/2009, s'aprova el model de full de queixes i suggeriments en què consten els drets de les persones usuàries, que es recull en l'annex 2 d'aquesta Ordre. La utilització d'aquest model és voluntària i gratuïta.

2. A totes les dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les altres entitats a les quals és aplicable aquesta Ordre, s'han de posar a disposició de la ciutadania exemplars suficients dels impresos esmentats de manera que es puguin agafar sense haver-los de sol·licitar expressament. A més, s'ha de facilitar la normativa que regula el sistema de queixes i suggeriments. Aquest model d'impres normalitzat també ha d'estar a disposició dels usuaris en els canals telemàtics del Govern de les Illes Balears, concretament en la seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb l'article 5 del Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'article 3.3. del Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius.

Article 4

Equips de millora

1. A cada conselleria s'han de constituir els equips de millora d'acord amb el que preveu l'article 5.4 del Decret 82/2009, que s'han de reunir, com a mínim, anualment, a fi de fer una anàlisi global de les queixes i els suggeriments que es presentin en l'àmbit de les seves competències i les respostes corresponents, per proposar i impulsar les accions de millora que es desprenguin d'aquesta anàlisi.

2. Els equips de millora han d'estar formats, com a mínim, per l'òrgan directiu que el conseller o la consellera, mitjançant una resolució, hagi designat com a responsable de la gestió i tramitació de les queixes i els suggeriments, pels tècnics o tècniques que facin de suport per exercir aquesta funció dins la conselleria corresponent, per una persona representant de cada ens públic que hi estigui adscrit, i per un tècnic o tècnica de la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis, com a òrgan encarregat d'impulsar i coordinar les queixes i els suggeriments.

3. L'òrgan directiu pot delegar la funció d'assistir a les reunions en un tècnic o tècnica de la conselleria corresponent que li faci de suport per tramitar les queixes i els suggeriments.

4. De les conclusions que s'assoleixin en aquestes reunions, se n'ha d'emetre un informe que ha de contenir totes les accions o propostes de millora que s'han derivat de l'anàlisi efectuada, i que servirà de base a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis per elaborar l'informe anual sobre queixes i suggeriments que li encomana l'article 5.1.d del Decret 82/2009.

5. L'abast de l'informe de l'equip de millora de cada conselleria s'estén també als ens del sector públic autonòmic que hi estiguin adscrits als quals és aplicable aquesta Ordre.



**Article 5****Tramitació de les queixes i els suggeriments mitjançant l'aplicació d'ús general *qssi* o d'altres**

1. L'aplicació informàtica anomenada *qssi*, accessible des de la seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (<http://www.caib.es/>), és l'aplicació d'ús general per tramitar les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la qual els assignarà un codi d'identificació, que serveix com a rebut acreditatiu del registre de la queixa o suggeriment i que consta d'una seqüència de núm. i lletres que té el format següent: ENV/XXXXX/any.

2. El procediment que preveu l'article 11 del Decret 82/2009 s'ha d'aplicar a les queixes i els suggeriments que es tramiten mitjançant l'aplicació *qssi*, i la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis ha d'exercir, d'acord amb els apartats *a*, *b* i *c* de l'article 5.1 del Decret esmentat, i quant a aquestes queixes i suggeriments, les funcions següents:

- Analitzar les queixes i els suggeriments i canalitzar-los als òrgans i a les unitats administratives destinataris per raó de la matèria.
- Fer el seguiment de les contestacions dels òrgans i de les unitats administratives destinataris.
- Facilitar els sistemes que permetin als ciutadans i a les ciutadanes manifestar el grau de satisfacció per la resposta rebuda.

3. En cas que un òrgan de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o ens als quals s'apliqui aquesta Ordre utilitzi una aplicació diferent de la d'ús general (*qssi*) per gestionar les queixes i els suggeriments sobre els serveis específics que presta, ho ha de comunicar de forma fefaent a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis. En qualsevol cas, les queixes i els suggeriments sobre aquests serveis específics mitjançant aplicacions diferents de la d'ús general (*qssi*) s'han de tramitar d'acord amb el procediment que estableix l'article 11 del Decret 82/2009.

4. La direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis pot demanar en qualsevol moment informació sobre les queixes i els suggeriments als òrgans o unitats administratives de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als altres ens als quals s'apliqui aquesta Ordre, tant si utilitzen l'aplicació informàtica d'ús general *qssi*, com si n'empren qualsevol altra, amb la finalitat de fer-ne el seguiment i poder elaborar l'informe anual sobre les queixes i els suggeriments que li encomana l'article 5.1.d del Decret 82/2009.

5. Els òrgans o ens que utilitzen una aplicació diferent de la d'ús general (*qssi*) han de remetre anualment a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis dades estadístiques referides a aquesta matèria que incloguin, com a mínim, informació sobre els aspectes següents:

- Nombre de queixes que s'han presentat.
- Matèria o motiu de la queixa o del suggeriment.
- Centres o unitats administratives que prestin el servei públic sobre el qual versa la queixa o el suggeriment.
- Municipi on es troben ubicats aquests centres o unitats.
- Temps mitjà de resposta.
- Percentatge del nombre total de queixes i suggeriments que s'han presentat, dels que s'han contestat dins el termini previst reglamentàriament.

Article 6**Dret de petició dels ciutadans i ciutadanes i naturalesa de les queixes**

Quan, en l'exercici del dret de petició que es regula en la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, els ciutadans o ciutadanes formulin alguna queixa o algun suggeriment, s'han de tramitar d'acord amb el procediment que estableix l'article 11 del Decret 82/2009, de 13 de novembre i en concordança amb la resta de normativa que el desenvolupa.

Disposició derogatòria única**Normes que es deroguen**

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Ordre.

Disposició final única**Entrada en vigor**

Aquesta Ordre comença a vigir l'endemà que s'hagi publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Marratxí, 1 d'agost de 2014

La consellera d'Administracions Públiques

M. Núria Riera Martos





ANNEX I
LA PRESENTACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE EL
FUNCIONAMENT DELS SERVEIS PÚBLICS ÉS UN DRET DE LA CIUTADANIA

(Contingut aprovat per l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears)

1. Podeu presentar la vostra queixa i/o suggeriment:

- a. De forma presencial, a qualsevol unitat de registre de les conselleries i altres entitats que formen part de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En aquest cas, es poden fer constar verbalment, mitjançant un escrit en paper, sense cap formalitat especial, o bé emplenant l'imprès normalitzat de queixa o suggeriment que podeu trobar en qualsevol oficina de registre o dependència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o en la pàgina web del Govern de les Illes Balears.
- b. Verbalment, per mitjà del telèfon d'informació 012.
- c. Per via telemàtica, a través dels canals habilitats a aquest efecte en el lloc web de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les altres entitats.
- d. Per correu postal, mitjançant un escrit sense cap formalitat especial o a través de l'imprès normalitzat de queixa o suggeriment.
- e. Per telefax, enviant l'escrit o l'imprès normalitzat de queixa o suggeriment al número que s'indica a la web del Govern de les Illes Balears.

2. El termini per respondre és de quinze dies hàbils, transcorregut el qual sense obtenir resposta pot adreçar-se a la Inspecció General de Qualitat, Organització i Serveis perquè dugui a terme les actuacions necessàries.

3. La formulació d'una queixa no té, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni paralitza els terminis establerts per interposar-lo.

4. Contra la resposta a la queixa o al suggeriment no pot interposar-se cap recurs.

5. La normativa reguladora d'aquest dret és el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i Ordre de desenvolupament d'1 d'agost de 2014, la qual es troba a la seva disposició.





ANNEX II

MODEL DE FULL DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA
COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Conèixer la vostra opinió ens ajudarà a millorar la qualitat dels serveis.

**Govern
de les Illes Balears**

QUEIXA

☐

SUGGERIMENT

☐

ORGANISME DESTINATARI

Conselleria : _____
Unitat administrativa: _____

QUI PRESENTA LA QUEIXA O SUGGERIMENT

No és necessari emplenar aquestes dades si voleu presentar un suggeriment, però són necessàries en el cas que cas que prese
queixa o vulgueu rebre una resposta.

Sr. /Sra.: _____ Sexe: _____ DNI/CIF/NIE/Pass.: _____
Domicili: _____ Núm _____ Pis: _____
Municipi: _____ Província: _____ País/País: _____
CP: _____ Tel.: _____ E-mail: _____
Desitja la resposta per e-mail ☐ a l'adreça _____ Desitja la resposta en català ☐
Desitja la resposta per carta ☐ en castellà ☐
Desitja la resposta per fax ☐ al núm.: _____

DESCRIPCIÓ

Signatura

Lloc i data

_____, _____ de _____ de 201____

Moltes gràcies per la vostra col·laboració

NORMATIVA REGULADORA

- La normativa reguladora del dret a presentar queixes i suggeriments es conté en el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 170, ext., de 20-11-2009) i en l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques, de 1 d'agost de 2014, que el desplega.
- El termini per respondre és de quinze dies hàbils, transcorregut el qual sense obtenir resposta podeu adreçar-vos a la Inspecció General de Qualitat, Organització i Serveis perquè dugui a terme les actuacions necessàries.
- La formulació d'una queixa no té, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni paralitza els terminis establerts per interposar-lo.





- Aquesta formulació no impedeix ni condiciona l'exercici de la resta d'accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que hi figuren com a interessades.
- Per la naturalesa mateixa de la queixa, contra la resposta no pot interposar-se cap recurs, sens perjudici que els motius de la queixa puguin tornar a exposar-se en els possibles recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb el qual tenguin relació.

NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

- Es garanteix la protecció deguda de les dades de caràcter personal que es puguin conèixer en l'exercici del dret de presentar aquest document. Aquestes dades són confidencials i només les utilitzaran els òrgans competents per tramitar la queixa o el suggeriment perquè n'obtingueu una resposta al més ajustada possible, tot això d'acord amb el que preveu la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les vostres dades personals s'incorporaran i es tractaran en el fitxer automatitzat "queixes i suggeriments" la finalitat del qual és la tramitació de les queixes i suggeriments que la ciutadania presenti sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la CAIB i les entitats vinculades o que en depenen, el qual està degudament inscrit a l'Agència de Protecció de Dades i sobre el qual s'apliquen les més estrictes mesures de seguretat, de conformitat amb la legislació en vigor.
- L'òrgan responsable del fitxer és la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis, i l'adreça a la qual la persona interessada pot adreçar-se per exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició és c/ de Francesc Salva i Pizà, s/n (es Pont d'Inca), 07141 Marratxí.

PARTICIPACIÓ CIUTADANA

- La presentació d'aquesta queixa o suggeriment implica el consentiment perquè, per mitjà del correu electrònic indicat, el Departament de Qualitat dels Serveis de l'esmentada direcció general us enviï comunicacions relacionades amb la web de "Participació ciutadana" del Govern de les Illes Balears, exclusivament a l'efecte de fomentar-la. En cas que no vulgueu rebre aquestes comunicacions, us pregam que ens envieu un correu electrònic a **relacionsciutadanes.caib.es**. En conseqüència, podeu revocar el consentiment per a aquest tractament en qualsevol moment.

