

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Área RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR****Órgano que tramita DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN****Carta de Servicios de SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES****DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO****FINES/MISIÓN**

La Diputación de Almería cuenta con el sistema de Sugerencias y Reclamaciones como instrumento puesto a disposición de la ciudadanía para que dejen constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que estimen convenientes sobre el funcionamiento de esta Diputación.

Más información en el enlace: [Guía de Servicios](#)

**OBJETIVOS**

Con la carta de Servicios de **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES** pretendemos los siguientes objetivos:

- Informar a la ciudadanía sobre el procedimiento para la emisión de una queja, sugerencia, facilitando la participación ciudadana, indicando los derechos, responsabilidades, así como los compromisos con quienes utilicen el sistema.
- Promover la participación ciudadana fomentando la mejora de los servicios de la Diputación de Almería
- Exponer los compromisos que adquiere la Diputación de Almería con la ciudadanía cuando se presenta una queja o sugerencia

**TRÁMITE DE INICIO**

[Inicio del trámite: Formulario para el trámite](#)

**MARCO LEGAL**

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- LAULA, Art. 9.21, Art. 11.1 a) y Art. 12.1 e) f)
- Estatuto de Autonomía
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la información Pública y Buen Gobierno
- Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería publicado en el BOP Nº 71 de 17 de abril de 2023

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO**

En la prestación de este servicio es importante que conozca cuáles son sus derechos en la relación que establece con nosotros, pero también cuales son las responsabilidades.

**DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS**

- Derecho a obtener información sobre cualquier asunto relacionado con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, con la utilización de los servicios públicos, y con la organización y competencias de la Diputación.
- Derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios al servicio de la Diputación.
- Derecho a ser asesorado de los requisitos jurídicos o técnicos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Diputación de Almería.
- Derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de esta Diputación que tramitan los procedimientos y exigirles responsabilidades cuando legalmente corresponda.
- Derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- Derecho a obtener copia sellada de los documentos que presente, a la devolución de los documentos originales y a no presentar documentos no exigidos por las normas o que se encuentren en poder de la Administración.
- Derecho a acceder a la información pública, a los archivos y registros de la Diputación de Almería en los términos previstos por la Ley.

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO**

- Derecho a presentar sugerencias o reclamaciones en relación con el funcionamiento de los servicios y dependencias de la Diputación de Almería.
- Derecho a ser atendido utilizando un lenguaje claro, comprensible, adecuado y conciso.
- Derecho a obtener respuesta a la sugerencia o reclamación presentada en los plazos determinados, es decir, en los 20 días hábiles a partir de la fecha del registro de entrada en la Diputación de Almería
- Derecho a la protección de datos de carácter personal, así como a la seguridad y confidencialidad.

**RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS/AS**

- Cumplir lo establecido en la normativa vigente, en concreto la relacionada con el servicio que nos solicite.
- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la Diputación.
- Responsabilizarse de la autenticidad de los documentos y de la veracidad de la información que aporta.
- Iniciar el trámite electrónicamente cuando así lo contemple la normativa vigente.
- Iniciar de forma clara y concisa el contenido de la sugerencia o reclamación, evitando un lenguaje ofensivo o discriminatorio.

**COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD**

La Diputación de Almería, para la mejora continua de la calidad en las prestaciones ofrecidas, a través del servicio de SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se compromete:

**COMPROMISOS**

- 1.-Hacer seguimiento de las Sugerencias y Reclamaciones para evitar el retraso de las respuestas o incluso la omisión de las mismas, enviando nota al Jefe del Servicio correspondiente cinco días antes de la finalización del plazo.
- 2.- Comunicar al ciudadano en un plazo no superior a 7 días, a través del correo electrónico o telefónicamente la recepción de su S/R y si se ha admitido a trámite.
- 3.- Contestar al ciudadano con un lenguaje claro, comprensible, adecuado y preciso, enviando a las dependencias NRI del Diputado recordando dicho compromiso.
- 4.- Enviar el informe anual de S/R a todos los Servicios de la Diputación de Almería.

**INDICADORES**

- 1.1.- Contabilizar el número de S/R contestadas dentro del plazo y fuera del plazo.
- 1.2.- Contabilizar plazo medio de días en contestar las S/R.
- 2.1.- Nº de S/R tramitadas.
- 2.2.- Nº de comunicaciones realizadas
- 3.1.- Realizar seguimiento de todas las S/R contestadas.
- 3.2.- Nº de NRI del Diputado a las dependencias que utilicen un lenguaje muy técnico y poco cercano.
- 4.1.- Abrir expediente a cada una de las S/R recibidas y tramitadas.
- 4.2.- Complimentar ficha con datos a contabilizar como: fecha de recepción, fecha de contestación, motivo de la S/R, dependencia causante de la S/R, y si ha sido o no estimada.

**SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La Diputación de Almería pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de [Sugerencias y Reclamaciones](#).

**INFORMACIÓN DE CONTACTO CON EL ÓRGANO PRESTADOR DEL SERVICIO****DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

Dirección:	C/ Navarro Rodrigo, 17 - 04001 Almería
Horario:	De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h (Excepto festivos). En cualquier oficina de la Diputación de Almería
Contacto:	Teléfono: 950 21 10 29 / 1532 en horario de 8:00 a 15:00h y Teléfono: 950 21 11 00 en horario de 8:00 h a 22:00h
Correo electrónico:	organiza@dipalme.org
Página web:	www.dipalme.org



Diputación de

# Almería

## UBICACIÓN

