

## ANEXO II

MODELO DE HOJA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS

Conocer su opinión nos ayudará a mejorar la calidad de los servicios.

**Govern  
de les Illes Balears**

QUEJA ☐

SUGERENCIA ☐

ORGANISMO DESTINATARIO

Consejería: \_\_\_\_\_  
Unidad administrativa: \_\_\_\_\_

QUIÉN PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA

No es preciso rellenar estos datos si quiere presentar una sugerencia, pero son necesarios en el caso de que caso que presente una queja o quiera recibir respuesta.

Sr. /Sra.: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ DNI/CIF/NIE/Pas.: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_ Núm \_\_\_\_\_ Piso: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ País/País: \_\_\_\_\_  
CP: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
Desea la respuesta por e-mail ☐ en la dirección \_\_\_\_\_ Desea la respuesta en catalán ☐  
Desea la respuesta por carta ☐ en castellano ☐  
Desea la respuesta por fax ☐ al n.º: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN

Firma

Lugar y fecha

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración

**NORMATIVA REGULADORA**

- La normativa reguladora del derecho a presentar quejas y sugerencias se contiene en el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el cual se regula la gestión de las quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º. 170, ext., de 20-11-2009) y en la Orden de la consejera de Administraciones Públicas, de 1 de agosto de 2014, de desarrollo.
- El plazo para responder es de quince días hábiles, una vez transcurrido el cual sin la obtención de respuesta puede dirigirse a la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios para que lleve a cabo las actuaciones precisas.
- La formulación de una queja no tiene, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paraliza los plazos establecidos para su interposición.

- Esta formulación no impide ni condiciona el ejercicio de las demás acciones o derechos a que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer las personas que figuran en él como interesadas.
- Por la propia naturaleza de la queja, contra la respuesta de la misma no cabe interponer recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que se puedan interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

#### **NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

- Se garantiza la protección debida de los datos de carácter personal que se puedan conocer en el ejercicio del derecho de presentación de este documento. Estos datos son confidenciales y sólo serán utilizados por los órganos competentes para la tramitación de la queja o sugerencia para que obtenga una respuesta lo más ajustada posible, todo ello conforme a lo previsto por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Conforme al artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, le informamos de que sus datos personales serán incorporados y tratados en el fichero automatizado "quejas y sugerencias" cuya finalidad es la tramitación de las quejas y sugerencias que la ciudadanía presente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la CAIB y las entidades vinculadas o dependientes, que se encuentra debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos y sobre el cual se aplican las más estrictas medidas de seguridad, de conformidad con la legislación en vigor.
- El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios, y la dirección a la que la persona interesada puede dirigirse para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición es c/ de Francesc Salva i Pizà, s/n (es Pont d'Inca), 07141 Marratxí.

#### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- La presentación de esta queja o sugerencia implica el consentimiento para que, por medio del correo electrónico indicado, el Departamento de Calidad de los Servicios de la mencionada dirección general le envíe comunicaciones relacionadas con la web de "Participación ciudadana" del Gobierno de las Illes Balears, exclusivamente a los efectos de su fomento. En caso de que no desee recibir estas comunicaciones, le rogamos que nos envíe correo electrónico a **relacionsciutadanes.caib.es**. En consecuencia, puede revocar el consentimiento para este tratamiento en cualquier momento.