

# Carta de servicios: capítulo I

---

## Disposiciones Generales

### Artículo 1. 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.

# Carta de servicios: 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 estatutarios.
  - 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 soportes 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.

## Carta de servicios: 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.
- o. Solicitar entrevista personal con cualquiera de las personas al servicio del *Síndic de Greuges* (Titular de la Institución, Adjuntos y Asesores).
- p. A que se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta de Servicios.
- q. 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 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 Sugerencias 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.

# Carta de servicios: 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.

### 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 Comunitat 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.

---

### **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.

# Carta de servicios: 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 decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.
  - c. La decisión 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 9 a 17 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 atienda 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 17 horas, de lunes a viernes.
  - c. Desde las 17 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 un minuto.
  - 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 –por 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. Distribución gratuita 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*, 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 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.

# Carta de servicios: 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 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 la 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 remitente, 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 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.

## **Carta de servicios: 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, n.º 1 (03001.- Alicante)
- Información telefónica: 900 210 970 (gratuito) – 965 937 500
- Fax: 965 937 554
- Dirección de Internet: [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)
- Correo electrónico: [consultas\\_sindic@gva.es](mailto: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 Sugerencias.
- d. Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.

#### **Artículo 33. Difusión pública de la Carta**

El *Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana* adoptará 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.