

Registro de Entrada General

Registro de Entrada
Unidad de Destino

FORMULARIO DE QUEJA SUGERENCIA

Marque con una "X" lo que proceda

DATOS PERSONALES

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Domicilio: calle/plaza/avda.		Núm	Bloque	Escalera	Piso	Puerta
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Municipio	Provincia	País	Código postal			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
DNI/NIE/PASAPORTE	Entidad a la que representa	Teléfono de contacto	E-mail			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Indique el medio por el que desea recibir las comunicaciones referentes a su queja o sugerencia :		Correo postal	E-mail	Mensaje sms		
<input type="text"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Identificación de la Dependencia objeto de la Queja/Sugerencia

Unidad/dependencia donde se produjo la incidencia origen de la queja/sugerencia	Fecha de la incidencia
<input type="text"/>	<input type="text"/>

MOTIVO DE LA QUEJA / SUGERENCIA

Importante: Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para su interposición.

SORIA, ____ de _____ de _____

Firma

DOCUMENTOS ANEXOS: (Indicar los documentos que se aportan a la presente solicitud)

1.- _____

2.- _____

3.- _____

Importante: *Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para su interposición.*

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los formularios de quejas y sugerencias tienen por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados o presentar iniciativas para la mejora en la calidad del servicio ofrecido.

FORMAS DE PRESENTACIÓN

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de forma presencial, mediante la cumplimentación del formulario correspondiente.

Mediante correo postal, en el cual se hará constar el nombre, apellidos y domicilio, con el fin de remitirle la copia correspondiente así como la contestación.

Mediante medios telemáticos, en los que se hará constar siempre la firma electrónica del interesado.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

LOCALIZACIÓN

El formulario de quejas y sugerencias estará a disposición de los ciudadanos en el Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.), así como en la página web del Ayuntamiento de Soria.

CONTESTACIÓN

Recibida la queja o sugerencia la unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo máximo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que dentro de los diez días hábiles siguientes formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse al Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.) para conocer los motivos de la falta de contestación y para que, en su caso, se adopten las medidas oportunas.

NORMATIVA

La normativa por la que se regula el programa de quejas y sugerencias se recoge en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.