

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

RESOLUCIÓ de 25 de març de 2019, del director general de LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació, per la qual s'aprova el procediment de presentació i tramitació de les queixes, els suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació. [2019/3078]

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, regula els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i articula els drets per a la ciutadania.

Aquest decret, en la disposició addicional tercera, estableix que les entitats enunciades en l'article 2.2.d d'aquest, entre les quals s'inclou LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, que encara no disposen de normativa pròpia de queixes, suggeriments i agraïments, hauran d'aprovar el procediment de presentació i tramitació d'aquestes, o el modificaran si ja en tingueren.

És per això que, tenint en compte que el LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, no disposa d'un procediment propi de queixes, suggeriments i agraïments, i a més disposa d'una xarxa extensa de centres d'ocupació i formació, és necessari adaptar a les seues peculiaritats el procediment esmentat, regulat en el Decret 41/2016.

Per tot això, i d'acord amb el que disposa l'article 14.1, apartat f del Decret 194/2013, de 20 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'organització i règim jurídic del Servei Valencià d'Ocupació i Formació, es resol:

1. Aprovar la instrucció que regula el procediment de presentació i tramitació de queixes, suggeriments i agraïments de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, que s'adjunta en l'annex a aquesta resolució.

2. Donar compte d'aquesta resolució a l'òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis, perquè, al seu torn, habiliten els mitjans i realitzen els tràmits necessaris perquè aquesta resolució pugui dur-se a terme.

3. Aquesta resolució entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 25 de març de 2019.– El director general de LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació: Enric Nomdedéu i Biosca.

ANNEX

Instrucció 2/2019, de 25 de març, que regula el procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit dels serveis prestats per LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació

I. Objecte

Aquesta instrucció té per objecte la regulació del procediment de presentació i tramitació de les queixes, suggeriments i/o agraïments dels ciutadans/de les ciutadanes en relació amb els serveis prestats per LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, amb la finalitat última de garantir uns serveis públics de qualitat.

II. Àmbit d'aplicació

Aquesta instrucció serà aplicable a totes les queixes, suggeriments i/o agraïments dels ciutadans/de les ciutadanes en relació amb els serveis prestats per LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació.

LABORA

Servicio Valenciano de Empleo y Formación

RESOLUCIÓN de 25 de marzo de 2019, del director general de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, por la que se aprueba el procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los servicios prestados por LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación. [2019/3078]

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental regula los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, articulando los derechos para la ciudadanía.

Dicho decreto, en su disposición adicional tercera, establece que las entidades enunciadas en el artículo 2.2.d del mismo, entre las que se incluye LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, que todavía no cuentan con normativa propia de quejas, sugerencias y agradecimientos, habrán de aprobar el procedimiento de presentación y tramitación de las mismas, o lo modificarán si ya existiera.

Es por ello que, teniendo en cuenta que el LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación no dispone de un procedimiento propio de quejas, sugerencias y agradecimientos, y además cuenta con una red extensa de centros de empleo y formación, resulta necesario adaptar a sus peculiaridades el mencionado procedimiento regulado en el Decreto 41/2016.

Por todo ello, y de acuerdo con lo que dispone el artículo 14.1, apartado f del Decreto 194/2013, de 20 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de organización y régimen jurídico del Servicio Valenciano de Empleo y Formación, se resuelve:

1. Aprobar la instrucción que viene a regular el procedimiento de presentación y tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación que se adjunta en anexo a esta resolución.

2. Dar cuenta de la presente resolución al órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios, para que a su vez habiliten los medios y realicen los trámites necesarios para que esta resolución pueda llevarse a efecto.

3. La presente resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 25 de marzo de 2019.– El director general de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación: Enric Nomdedéu i Biosca.

ANEXO

Instrucción 2/2019, de 25 de marzo, que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de los servicios prestados por LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación

I. Objeto

La presente instrucción tiene por objeto la regulación del procedimiento de presentación y tramitación de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos de los ciudadanos/as en relación con los servicios prestados por LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, con el fin último de garantizar unos servicios públicos de calidad.

II. Ámbito de aplicación

La presente instrucción será de aplicación a todas las quejas, sugerencias y/o agradecimientos de los/as ciudadanos/as en relación con los servicios prestados por LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación.

III. Conceptes i naturalesa

Conceptes

Les queixes són els escrits i comunicacions en els quals els ciutadans i ciutadanes realitzen manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament de les dependències administratives de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació.

Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans i ciutadanes per a millorar la qualitat dels serveis prestats per LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, i, especialment, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits en les relacions amb aquest organisme.

Els agraïments són les manifestacions per les quals ciutadans i ciutadanes expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat, l'òptima prestació del servei o el bon tracte rebut en aquest organisme.

Naturalesa

Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no es podrà interposar cap recurs, sense perjudici de l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre a qui l'haja interposada.

LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, admetrà com a queixes o suggeriments aquells que siguen formulats davant aquest organisme autònom, en relació amb els serveis prestats per altres administracions a les quals s'haja encomanat o delegat la prestació del servei objecte de la queixa o suggeriment.

Així mateix, també seran admeses les queixes i suggeriments que se suscite respecte dels serveis públics prestats per una empresa pública o privada amb la qual LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació haja contractat aquesta prestació o amb l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei públic de titularitat autonòmica, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que l'usuari considere oportú formular directament davant l'empresa o davant els serveis de protecció i defensa dels consumidors.

IV. Òrgans responsables i òrgans tramitadores de les queixes, suggeriments i/o agraïments

La resposta a les queixes, suggeriments i/o agraïments correspondrà a les persones titulars de la Direcció General de Planificació i Serveis o de la Direcció General d'Ocupació i Formació, segons la matèria de què es tracte, com a òrgans responsables.

La tramitació de les queixes, suggeriments i/o agraïments estarà a càrrec de les direccions territorials, respecte d'aquells que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència. Aquells que no competisquen a les direccions territorials es tramitaran per les subdireccions generals de LABORA que corresponga per raó de la matèria.

Quan una queixa, suggeriment i/o agraïment afecte més d'un àmbit competencial, serà la Subdirecció General de Planificació i Coordinació la qual, després de sol·licitar la informació necessària de les subdireccions generals afectades, remetrà una còpia de la resposta a la persona interessada una vegada subscripta aquesta per la persona titular de la Direcció General de Planificació i Serveis. Una còpia d'aquesta resposta es remetrà també a les subdireccions generals afectades.

V. Procediment

Aquest procediment incorporarà, en els seus propis termes, el règim jurídic substantiu i de procediment comú contingut en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, sense perjudici de les especificitats organitzatives pròpies de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, que es mencionen a continuació.

A. Presentació i recepció de les queixes, suggeriments i agraïments

1. Els ciutadans i les ciutadanes podran presentar, seguint el model normalitzat disponible en la seua electrònica de la Generalitat, les queixes, suggeriments i/o agraïments de manera presencial, per correu, telefònicament, pels mitjans electrònics vàlidament admesos per a aquesta finalitat o per qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

III. Conceptos y naturaleza

Conceptos

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos y las ciudadanas realizan manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas del LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación.

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y las ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios prestados por LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites en sus relaciones con este organismo.

Los agradecimientos son las manifestaciones por las que ciudadanos y ciudadanas expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad, la óptima prestación del servicio o el buen trato recibido en este organismo.

Naturaliza

Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio del ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto.

LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación admitirá como quejas o sugerencias aquellas que sean formuladas ante este Organismo Autónomo, en relación con los servicios prestados por otras administraciones a las que se haya encomendado o delegado la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

Asimismo, también serán admitidas las quejas y sugerencias que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación haya contratado dicha prestación o con la adjudicataria de una concesión para la prestación de un servicio público de titularidad autonómica, con independencia de las reclamaciones, de todo tipo, que el usuario considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

IV. Órganos responsables y órganos tramitadores de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos

La respuesta a las quejas, sugerencias y/o agradecimientos corresponderá a las personas titulares de la Dirección General de Planificación y Servicios o de la Dirección General de Empleo y Formación, según la materia de que se trate, en cuanto órganos responsables.

La tramitación de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos estará a cargo de las Direcciones Territoriales, respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia. Aquellas que no competan a las direcciones territoriales se tramitarán por las Subdirecciones Generales de LABORA que corresponda por razón de la materia.

Cuando una queja, sugerencia y/o agradecimiento afecte a más de un ámbito competencial, será la Subdirección General de Planificación y Coordinación quien, tras recabar la información necesaria de las Subdirecciones Generales afectadas, remitirá copia de la respuesta a la persona interesada una vez suscrita la misma por la persona titular de la Dirección General de Planificación y Servicios. Una copia de esta respuesta se remitirá también a las Subdirecciones Generales afectadas.

V. Procedimiento

Este procedimiento incorporará, en sus propios términos, el régimen jurídico sustantivo y de procedimiento común contenido en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, sin perjuicio de las especificidades organizativas propias de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación que se mencionan a continuación.

A. Presentación y recepción de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar, siguiendo el modelo normalizado disponible en la sede electrónica de la Generalitat, las quejas, sugerencias y/o agradecimientos de manera presencial, por correo, telefónicamente, por los medios electrónicos válidamente admitidos para esta finalidad o por cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.



2. L'escrit en què es continga la queixa o suggeriment haurà d'indicar, en qualsevol cas:

- a) Nom i cognoms.
- b) Domicili, a l'efecte de notificació i, si escau, telèfon de contacte o correu electrònic.
- c) Fets i raons, en els quals es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.
- d) Lloc i data.
- e) Signatura.
- f) Òrgan, centre o unitat administrativa a la qual es dirigeix.

Si l'escrit no disposa dels requisits exigits, o l'emplenament de l'imprès és insuficient, l'òrgan competent per a la seua tramitació o l'òrgan receptor si no s'identificara l'òrgan objecte de queixa, suggeriment o agraiement, requerirà la persona interessada, si és possible, perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència observada, amb indicació expressa que si no ho fa, es procedirà al seu arxivament.

3. Es registrarà l'escrit presentat en els centres LABORA i es remetrà a l'òrgan tramitador, i s'indicarà la data del dia de la recepció.

4. Les sol·licituds podran presentar-se per mitjà de procediments d'administració electrònica. Es podrà optar per presentar aquests escrits signant electrònicament per mitjà dels procediments admesos per la normativa vigent per a això.

5. Quan, per raó de la matèria, l'escrit presentat no corresponga a l'àmbit de competència de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, el receptor de les queixes, suggeriments i agraiement enviarà, sense dilació, l'escrit a l'òrgan competent per a la seua resolució.

6. Els ciutadans i les ciutadanes podran ser auxiliats pel personal de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, en la formulació de la seua queixa, suggeriment i/o agraiement.

7. No s'admetran a tràmit les queixes, suggeriments i agraiements que es formulen de forma anònima.

8. S'inadmetran, per mitjà de resolució motivada, tots aquells escrits presentats per una mateixa persona, el contingut dels quals siga manifestament repetitiu o tinga caràcter abusiu o no justificat. D'igual manera s'inadmetran tots aquells escrits que continguin insults, vexacions o amenaces. La resolució d'inadmissió se subscriurà per l'òrgan al qual correspondria signar la contestació a la queixa si no tinguera un motiu d'inadmissió.

B. Tramitació de les queixes, suggeriments i agraiements

1. Presentat l'escrit de queixa, suggeriment i/o agraiement, el personal respectiu de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, el registrarà en l'aplicació i el remetrà a l'òrgan encarregat de la seua tramitació segons corresponga.

Les direccions territorials, respecte d'aquelles queixes, suggeriments i/o agraiements que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, remetran la resposta, una vegada sol·licitada la signatura, a la persona interessada. Així mateix, enviaran una còpia d'aquesta a la subdirecció general corresponent, per raó de la matèria, i al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa.

Si la queixa, suggeriment i/o agraiement no fora competència de les direccions territorials, serà la subdirecció general competent, per raó de la matèria, la que sol·licitarà els corresponents informes i remetrà la resposta, una vegada subscrita, a la persona interessada, i s'enviarà una còpia d'aquesta al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa.

2. En qualsevol cas, l'òrgan encarregat de tramitar les queixes, suggeriments i/o agraiements els qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua vertadera naturalesa. Qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit, s'haja d'interpretar com a expressió d'un recurs, petició o reclamació distinta de la queixa, es remetrà directament a l'òrgan competent per a tramitar aquest recurs, petició o reclamació, i es donarà compte d'aquesta remissió a la persona que haja formulat la suposada queixa i al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa.

3. Presentada la queixa, suggeriment i/o agraiement, l'òrgan encarregat de tramitar-lo obrirà un expedient informatiu, i durà a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o servei directament afectats.

2. El escrito en que se contenga la queja o sugerencia deberá indicar, en cualquier caso:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Domicilio, a efectos de notificación y, en su caso, teléfono de contacto o correo electrónico.
- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

Si el escrito no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es insuficiente, el órgano competente para su tramitación o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de queja, sugerencia o agradecimiento, requerirá a la persona interesada, si es posible, para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá a su archivo.

3. Se registrará el escrito presentado en los Centros LABORA y se remitirá al órgano tramitador, indicando la fecha del día de la recepción.

4. Las solicitudes podrán presentarse mediante procedimientos de administración electrónica. Se podrá optar por presentar estos escritos firmando electrónicamente mediante los procedimientos admitidos por la normativa vigente para ello.

5. Cuando por razón de la materia, el escrito presentado no se corresponda con el ámbito de competencia de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, el receptor de las quejas, sugerencias y agradecimiento enviará, sin dilación, el escrito al órgano competente para su resolución.

6. Los ciudadanos y las ciudadanas podrán ser auxiliados por el personal de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación en la formulación de su queja, sugerencia y/o agradecimiento.

7. No se admitirán a trámite las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen de forma anónima.

8. Se inadmitirán, mediante resolución motivada, todos aquellos escritos presentados por una misma persona, cuyo contenido sea manifestamente repetitivo o tenga carácter abusivo o no justificado. De igual modo se inadmitirán todos aquellos escritos que contengan insultos, vejaciones o amenazas. La resolución de inadmisión se suscribirá por el órgano al que correspondería firmar la contestación a la queja de no adolecer de un motivo de inadmisión.

B. Tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos

1. Presentado el escrito de queja, sugerencia y/o agradecimiento, el personal respectivo de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación lo registrará en la aplicación y lo remitirá al órgano encargado de su tramitación según corresponda.

Las Direcciones Territoriales, respecto de aquellas quejas, sugerencias y/o agradecimientos que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, remitirán la respuesta, una vez recabada la firma, a la persona interesada. Asimismo, enviarán copia de la misma a la subdirección general correspondiente, por razón de la materia, y al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa.

Si la queja, sugerencia y/o agradecimiento no fuera competencia de las Direcciones Territoriales, será la Subdirección General competente, por razón de la materia, la que recabará los correspondientes informes y remitirá la respuesta, una vez suscrita, a la persona interesada, enviándose copia de la misma al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa.

2. En todo caso, el órgano encargado de tramitar las quejas, sugerencias y/o agradecimientos las calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza. Cualquier reclamación formulada como queja y que, sin embargo, por su contenido expreso o implícito, deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja, se remitirá directamente al órgano competente para tramitar ese recurso, petición o reclamación, dando cuenta de esta remisión a la persona que haya formulado la supuesta queja y al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa.

3. Presentada la queja, sugerencia y/o agradecimiento, el órgano encargado de tramitarla abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados.



En el cas que l'òrgan tramitador considere que no es tracta d'un assumpte de la seua competència, el remetrà a la unitat que considere competent.

4. Totes les comunicacions internes que es realitzen entre òrgans, serveis i unitats s'efectuaran preferentment a través de mitjans electrònics, i s'eliminaran les possibles comunicacions en paper.

VI. Termini de resposta

1. Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta.

2. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació.

VII. Informació al ciutadà i a la ciutadana

En qualsevol moment, el ciutadà/la ciutadana podrà sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa, suggeriment o agraïment.

VIII. Criteris per a l'elaboració de les respostes a les queixes i suggeriments

Els escrits de resposta a les queixes o suggeriments s'ajustaran a les directius següents:

- Resposta el més ràpidament possible.
- Personalització de la resposta.
- Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes sol·licitats.
- Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible.

e) Expressió, si escau, de les accions que es promouran per a corregir els defectes d'origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.

f) Disculpes per les molèsties que han pogut causar al ciutadà en explicar la seua queixa o suggeriment i agraïment per l'oportunitat de millora que aquests brinden, si escau.

IX. Queixes tramitades a través del Síndic de Greuges, Defensor del Poble, i altres organismes públics similars

Una vegada que es registre la sol·licitud d'informe en LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, es remetrà, sense dilació, al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa per a registre intern en la base de dades, que el remetrà com més prompte millor a la subdirecció general competent per raó de la matèria perquè s'elabore el corresponent informe, que serà signat per la persona titular de la Direcció General de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació. L'informe es remetrà per la subdirecció responsable de la seua elaboració a l'organisme que l'haja sol·licitat. Una còpia d'aquest s'enviarà al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa per a seguiment i control.

Si, com a conseqüència de la queixa, suggeriment i/o agraïment, presentada davant altres organismes, aquests emeten advertiments, recomanacions o recordatoris a LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, una còpia d'aquest haurà de ser remesa al Servei d'Organització i Coordinació Juridicoadministrativa, per a ser tinguts en compte en la millora continua.

X. Millora contínua

LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, per Resolució de la Direcció General de Planificació i Serveis de 30 de maig de 2018, ha constituït un equip de millora, a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels serveis, que elaborarà i promourà, si escau, les correccions i millores pertinents.

La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a una unitat no serà considerada, en si mateixa, exponent negatiu d'aquesta. Sí que ho serà, per contra, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments.

Dins dels dos primers mesos de cada any, la Subdirecció General de Planificació i Coordinació elaborarà un informe valoratiu de les queixes, suggeriments i/o agraïments, presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si escau, que serà sotmès a l'aprovació de la persona que ocupe la Direcció General de Planificació i Serveis de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació,

En el caso de que el órgano tramitador considere que no se trata de un asunto de su competencia, lo remitirá a la unidad que considere competente.

4. Todas las comunicaciones internas que se realicen entre órganos, servicios y unidades se efectuarán preferentemente a través de medios electrónicos, eliminándose las posibles comunicaciones en papel.

VI. Plazo de respuesta

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta.

2. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación.

VII. Información al ciudadano y ciudadana

En cualquier momento, el ciudadano/a podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja, sugerencia o agradecimiento.

VIII. Criterios para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias

Los escritos de respuesta a las quejas o sugerencias se ajustarán a las siguientes directrices:

- Respuesta lo más rápida posible.
- Personalización de la respuesta.
- Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible.

e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.

f) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano al explicar su queja o sugerencia y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan, en su caso.

IX. Quejas tramitadas a través del Síndic de Greuges, Defensor del Pueblo, y otros organismos públicos similares

Una vez que se registre la solicitud de informe en LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, se remitirá sin dilación al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa para registro interno en la base de datos, que lo remitirá cuanto antes a la Subdirección General competente por razón de la materia para que se elabore el correspondiente informe, que será firmado por la persona titular de la Dirección General de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación. El informe se remitirá por la Subdirección responsable de su elaboración al organismo que lo haya solicitado. Una copia del mismo se enviará al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa para seguimiento y control.

Si, como consecuencia de la queja, sugerencia y/o agradecimiento presentada ante otros organismos, estos emiten advertencias, recomendaciones o recordatorios a LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, copia de los mismos deberá ser remitida al Servicio de Organización y Coordinación Jurídico-Administrativa, para ser tenidos en cuenta en la mejora continua.

X. Mejora continua

LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, por Resolución de la Dirección General de Planificación y Servicios de fecha 30 de mayo de 2018, ha constituido un Equipo de Mejora, a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios, elaborando y promoviendo, si procede, las correcciones y mejoras pertinentes.

La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a una unidad no será considerada, en sí misma, exponente negativo de la misma. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias.

Dentro de los dos primeros meses de cada año, la Subdirección General de Planificación y Coordinación elaborará un informe valorativo de las quejas, sugerencias y/o agradecimientos presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso, que será sometido a la aprobación de la persona que ocupe la Dirección General de Planificación y Servicios de LABORA Servicio Valenciano

i remés a la Subdirecció General d'Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis, de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.

XI. Protecció de dades de caràcter personal

En compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades de caràcter personal obtingudes dels ciutadans seran tractades pel personal de LABORA, Servei Valencià d'Ocupació i Formació, amb la deguda diligència i subjecció al deure de confidencialitat, de manera que es garantisca una seguretat adequada d'aquestes, inclosa la protecció contra el tractament no autoritzat o il·lícit i contra la seua pèrdua, destrucció o mal accidental, per mitjà de l'aplicació d'aquelles mesures tècniques o organitzatives més apropiades que determine la persona responsable del tractament per part de LABORA.

La directora general de Planificació i Serveis de LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació: Eva Hernández López.

de Empleo y Formación y remitido a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, de la Conselleria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

XI. Protección de datos de carácter personal

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, los datos de carácter personal obtenidos de los ciudadanos serán tratados por el personal de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación con la debida diligencia y sujeción al deber de confidencialidad, de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los mismos, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de aquellas medidas técnicas u organizativas más apropiadas que determine la persona responsable del tratamiento por parte de LABORA.

La directora general de Planificación y Servicios de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación: Eva Hernández López.