

Esborrany d'Orde xx/2011 del xx de xxxx de 2011, de la Conselleria d'Educació per la qual es regula el procediment per a la presentació i tramitació de les queixes i suggeriments en l'àmbit dels centres d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria competent en matèria d'educació.

La millora contínua i l'excel·lència constitueixen objectius essencials de la Generalitat en la prestació dels servicis públics. Les queixes i els suggeriments es configuren com un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que tenen els ciutadans de la qualitat dels servicis que l'administració oferix a la societat. Per això, la Generalitat articula els drets dels ciutadans a què les seues queixes i suggeriments siguin ateses, a través del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. No obstant això, tenint en compte que els centres d'ensenyança posseïxen unes peculiaritats diferents dels òrgans i unitats de la resta de l'administració de la Generalitat, cal una regulació normativa més específica i adaptada a les seues necessitats, tal com estableix la disposició addicional segona de l'esmentat decret.

Els resultats i conclusions del procés d'anàlisi de les queixes i els suggeriments constitueixen un instrument molt valuós perquè els òrgans superiors i directius de la Conselleria competent en matèria d'educació elaboren plans específics de millora que redunden en una major qualitat en la prestació dels servicis al ciutadà en els centres d'ensenyança de la seua titularitat. Per a això, s'estableix un sistema informàtic que permeta tant el seguiment de la tramitació i resolució, com la seua anàlisi estadística i sistemàtica de les queixes i els suggeriments presentats.

Per tot això, vista la Proposta de la Subsecretaria de la Conselleria d'Educació de data xx de XXXXXX de 2011, i de conformitat amb la Disposició Addicional Segona del Decret 165/2006, de 3 de novembre, i exercint les atribucions conferides per l'article 28.e) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell,

ORDENE

Article 1. Objecte

La present orde té com a objecte la regulació de les queixes i els suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament dels centres d'ensenyança, amb la finalitat d'atendre-les adequadament i extraure d'elles oportunitats de millora contínua de la qualitat dels servicis que presta, establint, a este efecte, els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaç compliment d'este objectiu.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. La present Orde serà aplicable directa a l'activitat dels centres d'ensenyament no universitari de titularitat de la Conselleria competent en matèria d'educació.

2. La Conselleria competent en matèria d'educació admetrà com a queixa o suggeriment aquells que siguin formulats davant de la mateixa en relació amb els servicis prestats per altres administracions a què s'haja encomanat o delegat per la Generalitat la prestació del servici objecte de la queixa o suggeriment, en l'àmbit dels centres d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria competent en matèria d'educació.

Així mateix, també seran admeses les queixes i els suggeriments que se susciten respecte dels servicis públics prestats per una empresa pública o privada amb la que la Generalitat haja contractat esta prestació, en l'àmbit dels centres d'ensenyament no universitari de titularitat de la

Conselleria competent en matèria d'educació, amb independència de les reclamacions, de qualsevol tipus, que l'usuari considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels serveis de protecció i defensa dels consumidors.

Article 3. Queixes

1. Tindran la consideració de queixes els escrits i les comunicacions en què els ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels centres d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria competent en matèria d'educació, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

2. La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de quantes reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial puguem correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes.

3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la seua resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjuí que els motius de la queixa puguem tornar a exposar-se en el possibles recursos que càpia interposar en el procediment administratiu amb què tinguen relació.

4. No tenen la consideració de queixes, als efectes de la present Orde, les denúncies que puguem presentar els ciutadans posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguem comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració en l'àmbit dels centres d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria competent en matèria d'educació, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents per la Subsecretaria de la Conselleria competent en matèria d'educació o, si és el cas, per l'òrgan superior o directiu competent en matèria d'inspecció de serveis.

5. Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, per la qual cosa la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

Article 4. Suggestiments

Els suggestiments són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguem contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració.

Article 5. Recepció de les queixes i suggestiments

1. En tots els centres d'ensenyament no universitari dependents de la Conselleria competent en matèria d'educació s'advertirà al ciutadà, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment semblant, de la possibilitat de formular queixes i suggestiments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en l'annex d'esta Orde, per a poder materialitzar-los, sense perjuí de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o els suggestiments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits arrellegats en el punt 2 del present article.

2. Els ciutadans hauran de presentar les seues queixes i suggestiments per escrit al Registre General de la Conselleria competent en matèria d'educació, en les unitats de registre de les

direccions territorials de l'esmentada Conselleria o dels centres d'ensenyament no universitari dependents d'esta Conselleria o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

3. En l'escrit hauran de constar les dades següents:

- a) Nom i cognoms.
- b) Domicili, als efectes de notificació.
- c) Fets i raons, en els que es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.
- d) Lloc i data.
- e) Firma.
- f) Direcció Territorial amb competència en matèria d'educació a què es dirigix.

4. Si l'escrit en el que es formule la queixa o el suggeriment no reunit els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuós, la direcció territorial corresponent, requerirà a l'interessat perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida, amb indicació expressa de què si no ho fa es procedirà al seu arxiu.

5. També podran tramitar-se les queixes i els suggeriments per mitjans telemàtics, amb plena validesa, a través del portal «Administració online» de la Generalitat (<<http://www.gva.es>>), ajustant-se a les condicions i requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat.

6. Els ciutadans podran ser auxiliats pel personal de les oficines de registre en la formulació i constància de la seua queixa o suggeriment. En tot cas, esta haurà de ser firmada pel ciutadà com a mostra de conformitat.

Article 6. Registre i remissions

1. Les unitats de registre hauran de segellar l'escrit o la comunicació presentada i practicar el corresponent assentament, indicant la data del dia de la recepció.

2. Les unitats de registre envaran sense dilació l'escrit de queixa o el suggeriment a la direcció territorial que d'acord amb l'article 9 d'esta orde és responsable de la resposta, remetent simultàniament una còpia a la Secretaria Autònoma amb competència en matèria d'educació i una altra al centre educatiu objecte de la queixa o suggeriment

3. Si la Direcció Territorial competent a contestar la queixa o suggeriment considera que una queixa o suggeriment presentada no és d'aplicació l'article 2 d'esta Orde, estes, s'hauran de tramitar segons el que disposa el Decret 165/2006. En este cas, ho comunicarà tant a la Secretaria Autònoma amb competència en matèria d'educació com a la Subsecretaria, ambdós de la conselleria competent en matèria d'educació, perquè esta última ho gestione, si és objecte de la seua competència, o ho remeta a la Subsecretaria de la Conselleria que resulte competent, donant comunicació d'esta decisió al ciutadà que ha interposat la queixa o el suggeriment.

Article 7. Tramitació

1. L'òrgan responsable de la resposta qualificarà, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa i que, no obstant això, pel seu contingut exprés o implícit haja d'interpretar-se com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en este cas se sol·licitarà del ciutadà la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu, sent la Inspecció d'Educació l'encarregada de practicar les indagacions i diligències que considere oportunes i de proposar a l'òrgan responsable de la resposta, d'acord amb el que estableix l'article 9 d'esta Orde, una contestació al ciutadà que ha interposat la queixa o suggeriment

Article 8. Termini de resposta

Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment va tindre entrada en el Registre de l'òrgan responsable de la resposta, d'acord amb el que estableix l'article 9 de la present Orde. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

Article 9. Òrgans responsables de la resposta

La resposta a les queixes i suggeriments que afecten els centres esmentats en l'article 2 d'esta orde és responsabilitat de les direccions territorials de la conselleria competent en matèria d'educació respecte d'aquells que es troben dins del seu àmbit territorial, comunicant la resposta al titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació.

Si les queixes i suggeriments afectaren centres d'ensenyança de diverses Direccions Territorials, el titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació serà la responsable de respondre al ciutadà.

Article 10. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En cada una de les direccions territorials competents en matèria d'educació, es crearà un Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà informació sobre totes elles, el seu procés de tramitació i resolució.

2. El titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta al ciutadà de les queixes i els suggeriments que afecten els centres referits en l'article 2 de la present orde, adoptant, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades.

3. Cada una de les direccions territorials competents en matèria d'educació remetran a la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació còpia de la contestació a l'escrit de queixa dins del mes següent a aquell en què s'haja presentat la queixa o suggeriment en el Registre de l'òrgan responsable de la resposta.

Article 11. Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta

1. En qualsevol moment, el ciutadà podrà demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.
2. Així mateix, podrà formular nova queixa, esta vegada davant d'al titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en l'article 8.

Article 12. Criteris de qualitat 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 directrius següents:

- a) Resposta el més ràpida possible, sense necessitat d'esgotar terminis.
- b) Personalització de la resposta.
- c) Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d) Contestació formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.
- e) Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes origen de la queixa, o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f) Disculpes per les molèsties que han pogut causar-se al ciutadà a l'explicitar la seua queixa o suggeriment i agraïment per l'oportunitat de millora que les mateixes brinden si és el cas.

Article 13. Millora contínua

1. El contingut de les queixes i els suggeriments serà tingut en compte pels òrgans enumerats en l'article 9 de la present orde, com a responsables de la seua atenció i resposta als efectes de la millora contínua de la qualitat dels servicis. Per esta raó, es facilitarà la seua formulació i atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles tant per mitjà d'atenció presencial com a telemàtica.
2. La mera estadística de queixes i suggeriments no serà considerada, en si mateixa, exponent negatiu del mateix. Sí ho serà, al contrari, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i suggeriments.
3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments es pose de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servici, el titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació promourà la constitució d'un equip de millora que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a la seua correcció i definisca les accions de millora a implantar, integrades en un pla específic de millora.
4. Dins dels dos primers mesos de cada any, el titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació elaborarà un informe estadístic valoratiu de les queixes i suggeriments presentades i tramitades l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas, que serà remés a l'òrgan superior que posseisca directament les competència en matèria d'inspecció de servicis.

Article 14. Protecció de dades de caràcter personal

La protecció dels dades de caràcter personal que s'arrepleguen en els escrits i comunicacions es realitzarà d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, i l'Orde de 25 d'agost de 2008, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'inscriuen i suprimixen fitxers de dades de caràcter personal gestionats per la Conselleria d'Educació.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA. Implantació i execució.

Es faculta al titular de la Secretaria Autonòmica amb competència en matèria d'educació per a dictar, en l'àmbit de les seues atribucions, els actes necessaris per a la implantació i execució d'esta orde.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA. Derogació normativa.

Queden derogades totes les disposicions que del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que disposa esta orde.

DISPOSICIONS FINALS ÚNICA. Entrada en vigor.

La present orde entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana

València, __ de _____ de 2011

El conseller d'Educació,