

GUÍA INFORMATIVA SOBRE EL PROCEDIMIENTO 867 PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Versión Julio 2022



Objeto

Este procedimiento tiene un doble objeto:

1. Plantear ante la Administración Pública de la Región de Murcia sugerencias, quejas y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados y/o el trato recibido.
2. Solicitar información administrativa, de manera que la ciudadanía pueda conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Regional.



Se entiende por...

QUEJA

Manifestación de insatisfacción sobre el funcionamiento, organización o trato recibido en los servicios públicos.

SUGERENCIA

Cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos.

FELICITACIÓN

Reconocimiento al buen funcionamiento o al buen trato recibido en los servicios públicos.



¿Cuándo presentar quejas, sugerencias y felicitaciones?

En el momento que consideres. Suponen una oportunidad de mejora para la Administración Regional.

¿Quién puede formular quejas, sugerencias o felicitaciones?

Cualquier persona que acredite su identidad o de forma anónima. En éste último caso, no se le podrá dar respuesta.

¿Cómo presentar quejas, sugerencias y felicitaciones?

1. Por registro electrónico, a través de sede.carm.es. Para la presentación electrónica se requiere DNle, certificado digital o Cl@ve.
2. De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.
3. Telefónicamente, a través del 968362000 o 012.
4. Mediante el formulario web: CARM.es - Contacte con la Administración Regional.

¿Qué pasa con mi queja o sugerencia?

- Se dará de alta inmediatamente en el Sistema Corporativo de Quejas y Sugerencias.
- Será tramitada por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, que solicitará información complementaria o aclaratoria.
- Se informará a la persona interesada de las actuaciones llevadas a cabo en el plazo de 30 días desde la recepción de la queja o sugerencia. Transcurrido dicho plazo sin que haya sido informada, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios poniendo de manifiesto esta circunstancia.

¿Qué clase de información se puede solicitar?

GENERAL

Información sobre identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de órganos administrativos. procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos.

¿Cómo se obtiene?

1. De forma inmediata:

- Consultando la web de la CARM - carm.es o la Guía de Procedimientos y Servicios - www.carm.es/guiadeservicios
- Telefónicamente, llamando al 968362000 o al 012.

2. Mediante la cumplimentación de un Formulario web a través de CARM.es - Contacte con la Administración Regional.

¿Qué clase de información se puede solicitar?

ESPECIALIZADA

Tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios y requiere la consulta complementaria al órgano competente.

¿Cómo se solicita?

1. Por registro electrónico a través de sede.carm.es. Para la presentación electrónica se requiere DNle, certificado digital o Cl@ve.
2. De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.
3. Telefónicamente, llamando al 968362000 o al 012.
4. Mediante formulario web: CARM.es - Contacte con la Administración Regional.

¿Qué clase de información se puede solicitar?

PARTICULAR

Referida a expedientes en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal de la Administración Regional encargado de la misma.

Esta información solo podrá ser solicitada por quien tenga la condición de persona interesada en el expediente concreto.

¿Cómo se solicita?

1. Por registro electrónico, a través de sede.carm.es. Para la presentación electrónica se requiere DNle, certificado digital o Cl@ve.
2. De forma presencial, en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros.

¿Qué pasa con la información que solicito?

- Con carácter general la información se ofrecerá de modo inmediato, en el momento en el que se solicite.
- Se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud, deba ser atendida en un momento posterior a través de los distintos canales de atención, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, telemáticas u otras habilitadas al efecto. En este caso, se responderá a la petición en un plazo de 10 días hábiles.

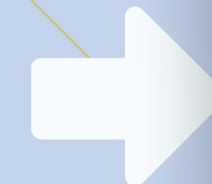


¿Qué NO se puede solicitar a través de este procedimiento?

- Quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información en el ámbito sanitario público.
- Acceso a la información pública: referente a contenidos o documentos elaborados o adquiridos por la Administración Regional y sus Organismos Públicos en el ejercicio de sus funciones.



Consulta el procedimiento 2008 Quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información en el ámbito sanitario público en sede.carm.es.



Consulta el procedimiento 1307 Acceso a información pública en sede.carm.es.