



MODEL DE FULL DE QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE ELS SERVEIS PÚBLICS DE  
L'ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

GOVERN  
ILLES  
BALEARS

Conèixer la vostra opinió ens ajudarà a millorar la qualitat dels serveis.

QUEIXA

SUGGERIMENT

ORGANISME DESTINATARI

Conselleria:

Unitat administrativa:

PERSONA QUE PRESENTA LA QUEIXA O SUGGERIMENT

No cal que empleu aquestes dades si voleu presentar un suggeriment, però són necessàries en el cas que presenteu una queixa o voleu rebre una resposta.

Sr. /Sra.:  Sexe:  DNI/CIF/NIE/Pass.:

Domicili:  Núm:  Pis:

Municipi:  Província:  País:

CP:  Tel.:  Adreça electrònica:

Vull rebre la resposta per c/e  a l'adreça

Vull rebre la resposta per carta

Vull rebre la resposta per fax  al número

Vull rebre la resposta en

català

castellà

DESCRIPCIÓ

Abans de signar aquest escrit, heu de llegir la informació bàsica sobre protecció de dades que es presenta en el revers de la pàgina.

Signatura

Lloc i data

,  de  de 20

Moltes gràcies per la vostra col·laboració

## **NORMATIVA REGULADORA**

- La normativa reguladora del dret a presentar queixes i suggeriments es conté en el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 170, ext., de 20-11-2009) i en l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques, de 1 d'agost de 2014, que el desplega.
- El termini per respondre és de quinze dies hàbils, transcorregut el qual sense obtenir resposta podeu adreçar-vos a la Inspecció General de Qualitat, Organització i Serveis perquè dugui a terme les actuacions necessàries.
- La formulació d'una queixa no té, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni paralitza els terminis establerts per interposar-lo.
- Aquesta formulació no impedeix ni condiona l'exercici de la resta d'accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir les persones que hi figuren com a interessades.
- Per la naturalesa mateixa de la queixa, contra la resposta no pot interposar-se cap recurs, sens perjudici que els motius de la queixa puguin tornar a exposar-se en els possibles recursos que es puguin interposar en el procediment administratiu amb el qual tenguin relació.

## **INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, s'informa del tractament de les dades personals que conté aquesta sol·licitud.

- **Responsable del tractament:** Direcció General de Modernització i Administració Digital
- **Finalitat del tractament:** Tramitació del procediment administratiu de queixes i suggeriments sobre els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de l'enquesta de satisfacció per a la millora dels serveis.
- **Legitimació:** El compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament mitjançant la Llei 3/2003, de 26 de novembre, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 170, ext., de 20 de novembre de 2009) i en l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques, de 1 d'agost de 2014, que el desplega (BOIB núm. 107, de 9 d'agost de 2014).
- **Destinatari de les dades personals:** Altres Administracions Públiques, quan correspongui.
- **Termini de conservació de les dades personals:** Les dades es conservaran el temps necessari per poder dur a terme la finalitat del tractament.
- **Existència de decisions automatitzades:** No es realitzarà presa de decisions automatitzades basades en la informació que vostè ens proporciona.
- **Transferències de dades a tercers països:** Les dades no es transferiran a tercers.
- **Exercici de drets i reclamacions:** la persona afectada pel tractament de dades personals pot exercir els seus drets d'accés, de rectificació, de supressió, de limitació, de portabilitat, d'oposició i de no inclusió en tractaments automatitzats davant el responsable del tractament esmentat abans, mitjançant el procediment «Sol·licitud d'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals», previst en la seu electrònica de la CAIB ([seu electrònica](#)).
- Amb posterioritat a la resposta del responsable o al fet que no hi hagi resposta en el termini d'un mes, pot presentar la «Reclamació de tutela de drets» davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).
- **Delegació de Protecció de Dades:** la Delegació de Protecció de Dades de l'Administració de la CAIB té la seu a la Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma).  
Adreça electrònica de contacte: [protecciodades@dpd.caib.es](mailto:protecciodades@dpd.caib.es).