SISTEMA DE GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SPAM

1. **Objeto del trámite:** La presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos

- **QUEJAS:**

Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las/los usuarios/as realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de este servicio y que constituya falta de calidad en el servicio prestado. (A tal efecto disponen de hojas de reclamaciones).

- **SUGERENCIAS:**

Son las propuestas formuladas por las/los usuarios/as para mejorar la calidad del servicio prestado y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con este servicio, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los/las usuarios/as de este servicio. (A tal efecto disponen de hojas de sugerencias).

- **AGRADECIMIENTOS:**

Son las manifestaciones por las que las personas usuarias expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de este servicio, bien por la óptima prestación o por el buen trato recibido en dicha prestación. (A tal efecto disponen de hojas de agradecimientos).

2. **¿Quién puede iniciarlo?**

Las personas físicas o jurídicas que se hayan visto afectadas por la prestación de este servicio.

3. **¿Cuándo solicitarlo?**

En cualquier momento de la intervención, o una vez terminada la misma y/o asesoramiento, la persona usuaria podrá presentar la queja, sugerencia o agradecimiento.

4. **Procedimiento**

   4.1 Este servicio dispone de hojas para poder efectuar las quejas, sugerencias o agradecimientos que tenga por conveniente. Dichas hojas están a disposición de la persona usuaria previa petición de esta.

   4.2 La presentación de esta podrá realizarse, bien en las oficinas de dicho servicio, de la cual se le entregará una copia con cuño de registro indicando día y hora de presentación, o bien por correo electrónico en la siguiente dirección: spam.asi.castellon@gmail.com.

   4.3 Una vez recepcionada la queja, sugerencia o agradecimiento, será contestada en un plazo de 20 días hábiles por la coordinadora de dicho servicio. Dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerir al interesado para que en un plazo de diez días formule aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

5. **Competencia para la contestación**

Será la coordinadora del servicio junto con la junta directiva de la entidad (SPAM) quien deberá resolver y contestar a la queja o sugerencia en el plazo de 20 días.
<table>
<thead>
<tr>
<th>FECHA:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nombre y apellidos:</td>
</tr>
<tr>
<td>DNI:</td>
</tr>
<tr>
<td>Teléfono de contacto:</td>
</tr>
<tr>
<td>Correo electrónico:</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Descripción:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>SUGERENCIA</th>
<th>AGRADECIMIENTO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FORMULARIO PARA SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTO