



Sugerencias y Reclamaciones
Suggeriments i Reclamacions

Sugerencia
Suggeriment

Reclamación
Reclamació

Agradecimiento
Agraïment

Datos del solicitante | Dades del sol·licitant

Sra. | Sr. | razón social _____ DNI | NIE | NIF _____
Sra. | Sr. | raó social _____ DNI | NIE | NIF _____

domicilio _____ N° _____ planta _____
domicili _____ Núm. _____ planta _____

localidad _____ CP _____ teléfono _____
localitat _____ CP _____ telèfon _____

correo-e _____
correu-e _____

REF Nº

Representante o presentador del documento | Representant o presentador del document

Sra. | Sr. _____ DNI | NIE _____
Sra. | Sr. _____ DNI | NIE _____

domicilio _____ N° _____ planta _____
domicili _____ Núm. _____ planta _____

localidad _____ CP _____ teléfono _____
localitat _____ CP _____ telèfon _____

correo-e _____
correu-e _____

Descripción de la sugerencia/reclamación | Descripció del suggeriment/reclamació

BUZÓN/BÚSTIA NÚM.

Elx, _____
Firma



Sugerencias y Reclamaciones *Suggeriments i Reclamacions*

¿Quién puede presentar una sugerencia o reclamación?

Qui pot presentar un suggeriment o una reclamació?

- Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones.
Tots els ciutadans tenen dret a presentar suggeriments i reclamacions.
- Las sugerencias y reclamaciones en queja no requerirán acreditar la condición de interesado, ni otras formalidades que las contenidas en su regulación específica. En virtud de este procedimiento, la persona que presente una queja o sugerencia no adquiere la condición general de interesado, ni dará lugar a la apertura de vía de recurso. No obstante, el interesado podrá ejercer el derecho de petición, en los términos previstos en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, y demás legislación complementaria, o cualquier otra reclamación administrativa que proceda en derecho.
Els suggeriments i les reclamacions en queixa no requeriran acreditar la condició d'interessat, ni més formalitats que les contingudes en la seua regulació específica. En virtut d'aquest procediment, la persona que presente una queixa o un suggeriment no adquirirà la condició general d'interessat, ni donarà lloc a l'obertura de via de recurs. No obstant això, l'interessat podrà exercir el dret de petició, en els termes previstos en la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, i altra legislació complementària, o qualsevol altra reclamació administrativa que siga procedent en dret.
- Quedan excluidas de este procedimiento las cuestiones pendientes de resolución judicial o en tramitación administrativa, hasta que recaiga resolución expresa o presunta, y los asuntos que sean competencia de un procedimiento administrativo.
Queden excloses d'aquest procediment les qüestions pendents de resolució judicial o en tramitació administrativa, fins que recaiga resolució expressa o presumpta, i els assumptes que siguen competència d'un procediment administratiu.

¿Cómo puede presentarse una sugerencia o reclamación?

Com pot presentar-se un suggeriment o una reclamació?

- Mediante el formulario de sugerencias y reclamaciones disponible en todas las dependencias del Ajuntament d'Elx.
Mitjançant el formulari de suggeriments i reclamacions disponible en totes les dependències de l'Ajuntament d'Elx.
- A través del servicio telefónico de atención ciudadana 010.
A través del servei telefònic d'atenció ciutadana 010.
- A través de la web: www.elche.es
A través de la web: www.elx.es

¿Qué derechos tiene al presentar la sugerencia o reclamación?

Quins drets té en presentar el suggeriment o la reclamació?

- El servicio estudiará la reclamación o sugerencia emitiendo informe a la Unidad Administrativa designada, quedando obligado a dar cuenta de la solución adoptada a la persona que presentó la reclamación o sugerencia.
El servei estudiarà la reclamació o el suggeriment i emetrà informe a la unitat administrativa designada, i quedarà obligat a donar compte de la solució adoptada a la persona que va presentar la reclamació o el suggeriment.
- El ciudadano que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de 3 meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigir su queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
El ciutadà que haja presentat una reclamació o suggeriment i la resolució no haja estat satisfactòria, o no haja rebut resposta en el termini de 3 mesos, comptadors a partir de la data de registre, podrà adreçar la seua queixa a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.
- El reclamante podrá desistir en cualquier momento de su petición, mediante comunicación al Ayuntamiento, por cualquiera de los medios admitidos para su presentación. En este supuesto, se archivará el expediente.
El reclamant podrà desistir en qualsevol moment de la seua petició, mitjançant comunicació a l'Ajuntament, per qualsevol dels mitjans admesos per a la seua presentació. En aquest cas, s'arxivarà l'expedient.



Sugerencias y Reclamaciones *Suggeriments i Reclamacions*

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), informamos que el **responsable del tratamiento** de sus datos personales es el Ayuntamiento de Elche, con domicilio en plaça de Baix nº 1, 03202 Elche.

Puede contactar mediante instancia dirigida al Delegado de Protección de Datos presentada por cualquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como mediante correo electrónico dirigido a dpd@elche.es.

La **finalidad** por la que sus datos van a ser tratados es la gestión de la **Sugerencias y Reclamaciones**. Este tratamiento no elabora perfiles. Los datos personales podrán ser cedidos y/o comunicados a las Administraciones Públicas y/o entidades competentes e/o intervinientes en la materia.

La **legitimación** para realizar dicho tratamiento está basada en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento y/o cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Los datos serán conservados durante el periodo establecido por el tratamiento, la legislación aplicable y los requerimientos aplicables a la conservación de información por parte de la Administración Pública.

El Ayuntamiento de Elche podrá verificar telemáticamente, en base a su potestad de verificación recogida en la disposición adicional octava de la LOPDGDD, los datos necesarios para acreditar su identidad y/o el cumplimiento de otros requerimientos, requisitos o condiciones de esta convocatoria, y sin perjuicio de la solicitud de aportación de documentos que el Ayuntamiento pueda dirigirle. Las transferencias internacionales de datos, en caso de producirse, se ajustarán a la normativa vigente.

Derechos: Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y, en su caso, retirada del consentimiento prestado. Asimismo, puede dirigirse a la Autoridad de Control para reclamar sus derechos. Para su ejercicio, debe dirigir una solicitud, presentada presencialmente o remitida por correo ordinario, al Ayuntamiento de Elche, Registro de Entrada, Plaça de Baix nº 1, 03202 Elche, indicando "Delegado de Protección de Datos". La solicitud también puede ser remitida mediante instancia en Sede Electrónica. En todos los casos, el Ayuntamiento debe verificar su identidad como titular de los datos, por lo que debe incluir copia o referencia de un documento vigente acreditativo de su identidad. Para esta verificación, el Ayuntamiento ejercerá su potestad de verificación recogida en la disposición adicional octava de la LOPDGDD. En caso de actuar como representante de la persona interesada, debe acreditarse fehacientemente el poder de representación otorgado por ésta.

INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Sobre la base de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD), informem que el **responsable del tractament** de les seues dades personals és l'Ajuntament d'Elx, amb domicili en plaça de Baix núm. 1, 03202 Elx.

Pot contactar mitjançant instància dirigida al Delegat de Protecció de Dades (DPD) presentada per qualsevol dels mitjans previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, així com mitjançant correu electrònic dirigit a dpd@elx.es.

La **finalitat** per a la qual les seues dades seran tractades és la gestió de la **Suggeriments i Reclamacions**. Este tractament no elabora perfils. Les dades personals podran ser cedides i/o comunicades a les administracions públiques i/o entitats competents i/o intervinents en la matèria.

La **legitimació** per a realitzar este tractament està basada en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament i/o compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament. Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.

Les dades seran conservades durant el període establert pel tractament, la legislació aplicable i els requeriments aplicables a la conservació d'informació per part de l'Administració Pública.

L'Ajuntament d'Elx podrà verificar telemàticament, sobre la base de la seua potestat de verificació recollida en la disposició addicional huitena de la LOPDGDD, les dades necessàries per a acreditar la seua identitat i/o el compliment d'altres requeriments, requisits o condicions d'esta convocatòria, i sense perjudici de la sol·licitud d'aportació de documents que l'Ajuntament pugui dirigir-li. Les transferències internacionals de dades, en cas de produir-se, s'ajustaran a la normativa vigent.

Drets: Pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, portabilitat i, si escau, retirada del consentiment prestat. Així mateix, pot dirigir-se a l'Autoritat de Control per a reclamar els seus drets. Per al seu exercici, ha de dirigir una sol·licitud, presentada presencialment o remesa per correu ordinari, a l'Ajuntament d'Elx, Registre d'Entrada, plaça de Baix núm. 1, 03202 Elx, en la qual indique "Delegat de Protecció de Dades". La sol·licitud també pot ser remesa mitjançant instància en Seu Electrònica. En tots els casos, l'Ajuntament ha de verificar la seua identitat com a titular de les dades, per la qual cosa ha d'incloure còpia o referència d'un document vigent acreditatiu de la seua identitat. Per a esta verificació, l'Ajuntament exercirà la seua potestat de verificació recollida en la disposició addicional huitena de la LOPDGDD. En cas d'actuar com a representant de la persona interessada, ha d'acreditar-se fefaentment el poder de representació atorgat per esta.