

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

INSPECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN de 13 de octubre de 2010 por la que se aprueban los formularios normalizados para la presentación electrónica de quejas y sugerencias.

El artículo 2, de la Orden EHA/1198/2010, de 4 de mayo, por la que se regula el Registro Electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda, establece en su apartado segundo que corresponde a los Directores Generales del Departamento y a los Directores de los organismos adheridos al Registro Electrónico la aprobación o modificación de los formularios para las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados correspondientes a servicios, procedimientos y trámites específicos, conforme a lo previsto en la letra *a*) del apartado 2 del artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, con especificación de los campos de los mismos de obligada cumplimentación y de los criterios de congruencia entre los datos consignados en el formulario.

Por otra parte, la Resolución de 12 de julio de 2010, de la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda, aprobó la relación de documentos electrónicos normalizados del ámbito de competencia del registro electrónico del Departamento, con mención específica de los relativos a la tramitación de quejas y sugerencias, correspondientes al procedimiento general regulado en el artículo 14 y siguientes del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Dichos documentos normalizados se refieren a los trámites de presentación de queja con firma electrónica, presentación de sugerencia con firma electrónica, y aportación de datos aclaratorios por el ciudadano.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 14 de la Orden EHA/1198/2010, de 4 de mayo, los formularios se aprueban en las distintas Lenguas Oficiales del Estado utilizables en su presentación.

Conforme a lo establecido en la Orden EHA/1198/2010, de 4 de mayo, la presente Resolución será objeto de publicación en el Boletín Oficial del Ministerio de Economía y Hacienda y será divulgada a través de la Sede Electrónica Central del Departamento.

En su virtud,

Primero.

Se aprueban los siguientes formularios para tramitar electrónicamente «Quejas y Sugerencias» a los que se refiere el anexo de la Resolución de 12 de julio de 2010, de la Subsecretaría, con código S.I.A. 991960:

- Formulario queja con firma electrónica
- Formulario sugerencia con firma electrónica

— Formulario para aportar datos aclaratorios por el ciudadano
cuyas imágenes en diferentes lenguas se incluyen en el Anexo de esta Resolución.

Segundo.

En dichos formularios, serán de obligatoria cumplimentación los siguientes campos, cuya omisión puede determinar la no admisión de su presentación:

a) En el «Formulario queja con firma electrónica»:

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la queja «por esta aplicación» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa de la que se Queja.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Queja
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Queja.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la queja «por notificación electrónica» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa de la que se Queja.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Queja
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Queja.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la queja «por correo electrónico» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa de la que se Queja.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Queja
- Correo Electrónico
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Queja.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la queja «por envío postal-papel» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa de la que se Queja.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Queja
- Domicilio del interesado.
- Provincia.
- Código Postal.
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Queja.

b) En el «Formulario sugerencia con firma electrónica»,

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la sugerencia «por esta aplicación» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa a la que dirige su Sugerencia.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Sugerencia
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Sugerencia.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la sugerencia «por notificación electrónica» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa a la que dirige su Sugerencia.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Sugerencia.
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Sugerencia.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la sugerencia «por correo electrónico» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa a la que dirige su Sugerencia.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Sugerencia.
- Correo Electrónico.
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Sugerencia.

Si el ciudadano elige como canal para recibir la contestación a la sugerencia «por envío postal-papel» serán de obligatoria cumplimentación:

- Unidad Administrativa a la que dirige su Sugerencia.
- Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Sugerencia.
- Domicilio del interesado.
- Provincia.
- Código Postal.
- Elija qué canal prefiere usar para contestar su Sugerencia.


c) En el «Formulario para aportar datos aclaratorios por el ciudadano», serán todos los campos de obligatoria cumplimentación.

Tercero.


No hay criterios de congruencia interna entre los campos de los formularios que se aprueban en esta Resolución.

Madrid, a 13 de Octubre de 2010.— El Inspector General, *José Carlos Fernández Cabrera*.

ANEXO

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **Administración electrónica**

NIF: _____ Disposiciones aplicables _____ Ayuda _____

Menú > Insertar Datos

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE QUEJAS CON FIRMA DIGITAL

Nombre NIF

Unidad Administrativa de la que se Queja

Domicilio de la Unidad Administrativa (dato opcional)

Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Queja


(Le recomendamos que escriba este Resumen en su procesador de texto y luego copie y pegue a esta caja de texto)

Domicilio del interesado

Localidad Provincia Código Postal

Correo Electrónico Elija qué canal prefiere usar para contestar su queja:

Documentación que se acompaña: Entre 1 y 3 ficheros de 1,9MB en total



Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General



administración electrónica

NIF: Disposiciones aplicables Ayuda

Menú > Insertar Datos

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE SUGERENCIAS CON FIRMA DIGITAL

Nombre NIF

Unidad Administrativa a la que dirige la Sugerencia

Domicilio de la Unidad Administrativa (dato opcional)

Resumen de los Hechos, Razones y Peticiones de la Sugerencia

(Le recomendamos que escriba este Resumen en su procesador de texto y luego copie y pegue a esta caja de texto)

Domicilio del interesado

Localidad Provincia Código Postal

Correo Electrónico Elija qué canal prefiere usar para contestar su sugerencia:

Documentación que se acompaña: Entre 1 y 3 ficheros de 1,9MB en total

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**
Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **Administración electrónica**

MIF: _____ Disposiciones aplicables _____ Ayuda _____

Menú > Ver Datos > Ver Datos Nuevos > Insertar Datos Nuevos


PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE QUEJAS/ SUGERENCIAS CON FIRMA DIGITAL/ DATOS ACLARATORIOS EXPEDIENTE N°: _____

Nombre NIF


Información complementaria que le pedimos con relación a la queja/ sugerencia que ha presentado

Contestación a la petición de información requerida

Fecha y hora del Servidor

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **administración electrónica**

NIF: Disposicions que hi són d'aplicació Ajuda

Menú > Introduir dades

PRESENTACIÓ TELEMÀTICA DE QUEIXES AMB SIGNATURA DIGITAL

Nom NIF

Unidad Administrativa de la qual es queixa

Adreça de la unitat administrativa (Dada opcional)

Resum dels fets, les raons i les peticions que s'inclouen en ella/laQueixa


(Us recomanem que escriviu aquest resum en el processador de text i que després copieu i enganxeu el text en aquesta caixa.)

Adreça de la persona interessada


Població Província Codi postal

Correu electrònic Trieu quin canal preferiu usar per contestar la vostra queixa:

Documentació que s'inclou: Entre 1 i 3 fitxers d'1,9 Mb en total

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **administración electrónica**

NIF: Disposicions que hi són d'aplicació Ajuda

Menú > Introduir dades

PRESENTACIÓ TELEMÀTICA DESUGGERIMENTS AMB SIGNATURA DIGITAL

Nom NIF

Unidad Administrativa a la qual adreça el suggeriment

Adreça de la unitat administrativa (Dada opcional)

Resum dels fets, les raons i les peticions que s'inclouen en el/la Suggeriment

(Us recomanem que escriviu aquest resum en el processador de text i que després copieu i enganxeu el text en aquesta caixa.)

Adreça de la persona interessada

Població Província Codi postal

Correu electrònic Trieu quin canal preferiu usar per contestar el suggeriment:

Documentació que s'inclou: Entre 1 i 3 fitxers d'1,9 Mb en total

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**
Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **administración electrónica**

NIF: _____ Disposicions que hi són d'aplicació Ajuda

Menú > Visualitzar les dades > Visualitzar les dades noves > Introduir dades noves


PRESENTACIÓ TELEMÀTICA DE QUEIXES/ SUGGERIMENTS AMB SIGNATURA DIGITAL/ DADES ACLARIDORES NÚM. D'EXPEDIENT: _____

Nom NIF


Informació complementària que us demanem, relacionada amb la queixa o el suggeriment que heu presentat

Resposta a la petició d'informació demanada

Data i hora del Servidor

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **administración electrónica**

NIF: _____ Disposicións aplicables _____ Axuda _____

Menú > Inserir datos

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE QUEIXAS CON SINATURA DIXITAL

Nome NIF

Unidade administrativada que se queixa

Domicilio da unidade administrativa (Dato opcional)

Resumo dos feitos, razóns e peticións daQueixa


(Recomendámoslle que escriba este resumo no seu procesador de texto e que logo o copie e pegue a esta caixa de texto)

Domicilio do interesado


Localidade Provincia Código postal

Correo electrónico Elixa que canle prefirir usar para contestar a súa queixa:

Documentación que se acompaña: Entre 1 e 3 ficheiros de 1,9MB en total



Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General



administración electrónica

IIF: Disposición aplicables Axuda

Menú > Inserir datos

PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE SUJESTIÓNS CON SINATURA DIXITAL

Nome IIF

Unidade administrativa á que dirixe a suxestión

Domicilio da unidade administrativa (Dato opcional)

Resumo dos feitos, razóns e peticións da suxestión

(Recomendámoslle que escriba este resumo no seu procesador de texto e que logo o copie e pegue a esta caixa de texto)

Domicilio do interesado

Localidade Provincia Código postal

Correo electrónico Elixa que canle prefere usar para contestar a súa suxestión:

Documentación que se acompaña: Entre 1 e 3 ficheiros de 1,9MB en total

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General

 **administración electrónica**

NIF: Disposición aplicables Axuda

Menú > Ver datos > Ver datos novos > Inserir datos novos



PRESENTACIÓN TELEMÁTICA DE QUEIXAS/ SUXESTIÓNS CON SINATURA DIXITAL/ DATA DE COMPENSACION EXPEDIENTE N.º

Nome NIF

Información complementaria que lle pedimos con relación á queixa/suxestión que presentou

Contestación á petición de información requirida

Data e hora do Servidor

 Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General 

NIF: Aplikatu beharreko xedapenak Laguntza

Menú > Sartu datuak

HONAKO DOKUMENTU HONEN AURKEZPEN TELEMATIKOA: KEXAK SINADURA DIGITALAREKIN

Izena NIF

Administrazio-unitate honi aurkeztu dio kexa

Administrazio-unitatearen helbidea (Aukerako datua)

ren Gertakarien, Zergatien eta Eskaeren laburpena:Kexa



(Gomendatzen dizugu laburpen hau zure testu-prozesadorean idazteko eta, ondoren, kopiatu eta testu-lauki honetan itsasteko)

Interesatuaren helbidea

Herria Probintzia Posta-kodea

Posta elektronikoa Aukeratu zure kexari erantzuteko erabili nahi duzun kanala:

Erantsi den dokumentazioa 1-3 fitxategi bitarte (1,9 MB, guztira)

 **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**
Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría
Inspección General  **administración electrónica**

NIF: Aplikatu beharreko xedapenak Laguntza

Menú > Sartu datuak

HONAKO DOKUMENTU HONEN AURKEZPEN TELEMATIKOA: IRADOKIZUNAK SINADURA DIGITALAREKIN

Izena NIF

Administrazio-unitate honi zuzendu dio iradokizuna

Administrazio-unitatearen helbidea (Aukerako datua)

ren Gertakarien, Zergatien eta Eskaeren laburpena: iradokizuna

(Gomendatzen dizugu laburpen hau zure testu-prozesadorean idazteko eta, ondoren, koptatu eta testu-lauki honetan itsasteko)

Interesatuaren helbidea

Herria Probintzia Posta-kodea

Posta elektronikoa Aukeratu zure iradokizuna erantzuteko erabili nahi duzun kanala:

Erantsi den dokumentazioa 1-3 fitxategi bitarte (1,9 MB, guztira)

	Vicepresidencia Segunda del Gobierno - Subsecretaría Inspección General	
NIF:		Aplikatu beharreko xedapenak
Menú > Ikusi datuak > Ikusi datu berriak > Sartu datu berriak		Laguntza
TELEMATIKOKI AURKEZTU DEN DOKUMENTUA; KEXAK/ IRADOKIZUNAK SINADURA DIGITALAREKIN/ DATU ARGIGARRIAK		ESPEDIENTE-ZK.
Izena	NIF	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Aurkeztutako kexa/iradokizuna dela-eta eskatutako informazio gehigarria		
<input type="text"/>		
Informazio-eskaerari emandako erantzuna		
<input type="text"/>		
Zerbitzariaren data eta ordua		
<input type="text"/>		
	<input type="button" value="Itzuli"/>	<input type="button" value="Sinatu eta bidali"/>