

La Direcció General de l'Institut Valencià de Finances, creu fermament en la millora contínua de la nostra Entitat. És per això, que invita totes aquelles parts implicades en les nostres activitats a fer-nos partícips de totes aquelles queixes, suggeriments i agraïments, que permeten la seua anàlisi per a la presa d'accions encaminades a l'excel·lència.

Tindran la consideració de **queixes** els escrits i les comunicacions en què les ciutadanes i ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament de les activitats de l'IVF, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

Es consideraran **suggeriments**, les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis de l'IVF i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'IVF, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris dels serveis esmentats.

Finalment, els **agraïments** són les manifestacions per les quals les ciutadanes i ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament dels nostres servicis.

Procediment:

- 1) Les ciutadanes i els ciutadans podran presentar les seues queixes, suggeriments o agraïment de manera presencial, per correu, telefònicament (961971700), per mitjans electrònics ( [sac@ivf.es](mailto:sac@ivf.es) ) o per aquells nous canals que proporcionen les tecnologies a la ciutadania. Les queixes i els suggeriments s'acompanyaran de tota aquella documentació que es considere oportuna en relació amb el seu contingut.
- 2) Quan es presente per escrit, de forma presencial o per correu postal, es podrà utilitzar el formulari de queixes, que està disponible en la seua electrònica de la Generalitat [https://seu.gva.es/va/web/seu\\_electrònica/seu\\_queixes\\_i\\_sug](https://seu.gva.es/va/web/seu_electrònica/seu_queixes_i_sug) . En tot cas, s'haurà d'indicar:

1 Nom i cognoms.

2 Domicili, als efectes de notificació i, si és el cas, telèfon de contacte o correu electrònic.

3 Fets i raons, en què es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment o motiu d'agraïment.

4 Lloc i data.

5 Firma.

6 Òrgan, centre o unitat administrativa a què es dirigeix.

Si l'escrit on es formule la queixa o el suggeriment no reuneix els requisits exigits, o l'ompliment de l'imprés és defectuosa, l'IVF, requerirà la persona interessada perquè, en un termini de 10 dies, esmene la deficiència advertida.

L'IVF es compromet a contestar totes aquelles queixes, suggeriments i agraïments rebuts.