

**Informe: 2016/1**

**Procedència: Conselleria de Transparència**

**ASSUMPTE: Esborrany 28-01-2016, "Projecte de Decret .... /.... de 2016, del Consell, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat".**

## **I. Antecedents**

L'article 42.1 n) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Buen Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana disposa que la Comissió Executiva del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern "té encomanades les funcions següents: [... ] n) Informar preceptivament els projectes normatius de la Generalitat en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern."

La Conselleria de Transparència hi ha remès amb caràcter de "urgent" a este Consell l'Esborrany 28-01-2016, "Projecte de Decret .... /.... de 2016, del Consell, pel qual s'aprova el Codi de Bon Govern de la Generalitat".

Després de les reunions pertinents, s'elabora el requerit informe.

## **II. Sobre el contingut del Codi**

### ***Preàmbul***

Proposta d'afegit per millor adequació

Estos codis es conceben com a instruments més orientats a la prevenció i *persuasió* que a la dissuasió dels seus destinataris i destinatàries i, seguint esta tendència, en l'àmbit espanyol ha sigut en els últims anys quan ha proliferat l'elaboració d'este tipus de normes, tendència que s'ha expressat també en altres lleis en matèria de transparència, de bon govern i de l'exercici de l'alt càrrec.

Proposta d'afegit per millor adequació

Este Codi part del dret a una bona administració reconegut *en l'article 41 de la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea així com* en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, i es basa en els principis inclosos tant en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, com, principalment, en la mencionada Llei 2/2015. No obstant això, en el text es perceben també influències derivades de la normativa en matèria de transparència, de bon govern, d'incompatibilitats i del règim jurídic aplicable a les persones que ocupen els alts càrrecs. També, entre estes referències, cal assenyalar la normativa en matèria de funció pública, tenint en compte que la inclusió de principis ètics i de conducta dirigits als empleats i empleades públics és un fet consolidat tant en la normativa estatal com en l'autonòmica i ha de servir de referència, també, per a tot el sector públic.

### ***Art. 3. Variació de contingut de rellevància***

Proposta: eliminar la paraula "ètiques".

Es tracta d'un reglament aprovat a través d'un Decret que té, per tant, caràcter normatiu, per la qual cosa el contingut del mateix no ha de qualificar-se d'ètic.

## **Article 3. Naturalesa**

1. El present Codi estableix unes normes ~~ètiques~~ i de conducta mínimes que les persones incloses en el seu àmbit d'aplicació hauran de respectar. Aquestes normes tenen la consideració d'estàndards mínims i poden ser completades en els seus nivells d'exigència pels codis específics o sectorials que es puguin aprovar, si és el cas, en els diferents àmbits o entitats.

**Art. 6. Variació de contingut d'estil**

Proposta: canviar "compliment" per "respecte"

**Article 6. Respecte als drets humans**

La conducta de les persones subjectes a aquest Codi es basarà en el ple ~~compliment~~ respecte dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola, en la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i la resta de l'ordenament de la Unió Europea, en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius, en particular, en la Declaració Universal de Drets Humans; en els pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals; en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals, en la Carta Social Europea, així com els drets dels valencians i valencianes reconeguts en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

**Art. 10. Variació de contingut d'estil**

Proposta: eliminar la paraula "fonamental ". Tots els drets mencionats ho són.

**Article 10. Respecte a la privacitat**

1. Les persones subjectes a aquest codi respectaran en tot cas els drets a la intimitat personal i familiar, a l'honor, a la pròpia imatge, i el dret ~~fonamental~~ a la protecció de dades dels particulars.

**Art. 12. Variació de contingut de rellevància: eliminació de referència a "la potenciació ètica del valencià"**

En l'apartat 1º resulta improcedent l'afirmació de la "potenciació ètica del valencià". Es tracta d'una afirmació a eludir, d'un costat, per ja general negativa introducció de referències a la "ètiques" en una norma jurídica i, especialment i de l'altre costat, perquè esta referència ètica resulta si és possible més inapropiada quan es tracta de l'ús d'una llengua oficial. L'ús del valencià és positiu i mereix el foment i l'acció pública, però això no pot traduir-se en una referenciació de caràcter ètic.

Proposta: eliminar "potenciació ètica" i substituir per "promoció"

**Art. 12. Variació de contingut de rellevància: eliminació de referència a "llengua habitual de comunicació"**

Ni la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià ni cap norma reguladora de l'ús de la llengua contempla que "El valencià serà la llengua habitual de comunicació de la Generalitat". Sense entrar a abordar la qüestió de la legalitat o constitucionalitat de la mesura, resulta com menys inapropiat introduir una regulació del dit ús habitual de la llengua en l'Administració en la norma que ara s'informa, sent que, a més, excedix amb molt l'àmbit d'aplicació de la mateixa. És per això que es proposa seguir el sentit de la Llei 4/1983 de manera que l'apartat 2º, de mantindre's, fera referència que una norma de conducta:

"En les seues comunicacions les persones subjectes a este Codi fomentaran el valencià i respectaran la normativa lingüística de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua."

### **Article 12. Compromís amb la llengua pròpia**

1. Les persones incloses en l'àmbit d'aplicació del Codi assumeixen el seu compromís social amb el procés de normalització del valencià, amb l'objectiu d'estendre'n l'ús i el coneixement, i la finalitat més àmplia de contribuir a la presa de consciència col·lectiva sobre la ~~potenciació ètica~~ del valencià en tots els àmbits socials i nivells d'intervenció ciutadana.

~~2. El valencià serà la llengua habitual de comunicació de la Generalitat i, En les seues comunicacions, tant les administracions públiques de la Comunitat Valenciana com les persones subjectes a aquest Codi respectaran la normativa lingüística de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua.~~

Altres normes d'interés:

Llei d'usos:

*Article 27*

*El Consell de la Generalitat Valenciana, per mitjà de disposicions reglamentàries, fomentarà l'ús del valencià en totes les activitats administratives dels òrgans que d'ella depenguen.*

### **Art. 14. Variació de contingut d'estil**

Proposta: canviar de títol del precepte, per exemple, Motivació i capacitat científicotècnica. "Coneixement científic" pareix inapropiat i no descriptiu del contingut del precepte.

### **Article 14. Motivació i capacitat científico-tècnica.**

Les persones subjectes al present codi adoptaran les decisions de manera raonada, conscient i informada, evitant sempre l'arbitrarietat. Sempre que siga necessari recolzaran les seues decisions i declaracions en coneixement expert proporcionat des de l'àmbit científic i tècnic competent. En l'exercici de responsabilitats públiques s'abstindran de defensar opinions subjectives contràries al coneixement científic.

### **Art. 17. Variació de contingut de possible rellevància sobre abstenció**

La Llei 30/1992 en l'article 28.2-b) i la Llei 40/2015, art. 23. 2ºb) de pròxima Entrada en vigor, estableixen el deure d'abstenció fins segon grau d'afinitat. Es tracta d'una norma bàsica i no pareix que un decret autonòmic pugua anar més enllà de l'ací disposat ni s'aprecien els motius que ho justifiquen. El present codi parla del tercer grau d'afinitat.

### **Article 17. Interés general i imparcialitat**

3. No influiran en l'agilització o resolució de tràmits administratius que impliquen tracte de favor a qualsevol persona i, en particular, a ells mateixos o al seu entorn familiar, social o partidari. En aquest sentit, s'inhibiran de conèixer assumptes en què hagen intervingut amb anterioritat o interessen a empreses o societats amb les quals ells, la persona cònjuge o amb relació anàloga o familiars fins el quart grau de consanguinitat o tercer d'afinitat hagen guardat tot tipus de relació mercantil, laboral o professional directa o indirecta.

Normativa concordant: Llei 40/2015

### **Article 23. Abstenció .**

Les autoritats i el personal al servici de les Administracions en els que es donen algunes de les circumstàncies assenyalades en l'apartat següent s'abstindran d'intervindre en el procediment i ho comunicaran al seu superior immediat, qui resoldrà allò que corresponga .

Són motius d'abstenció els següents:

Tindre interès personal en l'assumpte que es tracte o en un altre en la resolució del qual poguera influir la d'aquell; ser administrador de societat o entitat interessada , o tindre qüestió litigiosa pendent amb algun interessat.

Tindre un vincle matrimonial o situació de fet assimilable i el parentiu de consanguinitat dins del Quart grau o d'afinitat dins del segon, amb qualsevol dels interessats , amb els administradors d'entitats o societats interessades i també amb els assessors , representants legals o mandatari que intervinguen en el procediment, així com compartir despatx professional o estar associat amb estos per a l'assessorament , la representació o el mandat.

Tindre amistat íntima o enemistat manifesta amb alguna de les persones mencionades en l'apartat anterior .

Haver intervingut com a pèrit o com a testigo en el procediment que es tracte.

Tindre relació de servici amb persona natural o jurídica interessada directament en l'assumpte, o haver-li prestat en els dos últims anys servicis professionals de qualsevol tipus i en qualsevol circumstància o lloc.

Els òrgans jeràrquica ment superiors a qui es trobe en alguna de les circumstàncies assenyalades en el punt anterior podran ordenar-li que s'abstinguen de tota intervenció en l'expedient.

L'actuació d'autoritats i personal al servici de les Administracions Públiques en què concórreguen motius d'abstenció no implicarà, necessàriament, i en tot cas, la invalidesa dels actes en què hagen intervingut.

La no abstenció en els casos en què concórrega alguna d'eixes circumstàncies donarà lloc a la responsabilitat que procedisca.

### *Art. 30 errata*

#### **Article 30. Productes utilitzats en els actes**

En els actes que depenguen de les persones subjectes a aquest codi es promocionarà, en la mesura que siga possible i si el seu cost és raonable, el consum de productes autòctons valencians i de comerç just o ètic. Els òrgans competents podran promoure convenis de col·laboració amb empreses o entitats a fi de prioritzar els dits productes i ajustar els preus d'aquest tipus d'actes, tot això amb ple respecte a la normativa aplicable en matèria de contractació pública.

### *Art. 35. Variación de contingut*

La bona administració en un dret fonamental de la Carta de drets fonamentals (art. 41) així com de l'Estatut d'Autonomia , motiu pel qual no és problema afirmar el mateix també com "dret".

#### **article 35. Dret de bona administració**

1. Les persones subjectes a aquest codi actuaran en la seua gestió d'acord amb els principis d'eficàcia, economia i eficiència, i respectaran **el dret a la** bona administració en l'àmbit de les seues funcions.

### *Art. 36. Variación de contingut sobre transparència*

L'apartat segon introduïx una referència al dret d'accés a la informació que pot resultar improcedent per estar exhaustivament regulat en la normativa estatal i autonòmica.

Proposta, eliminar la segona part de l'apartat segon i fer un reexpedició a la legislació.

En l'apartat d) cal afegir "o anonimització". Encara que de vegades poden ser accions

semblants la dissociació i l'anonimització, en altres casos, es tracta d'eliminar dades personals fent anònima alguna informació.

### **Article 36. Transparència en l'activitat pública**

1. En l'exercici de les seues funcions, les persones incloses en l'àmbit d'aplicació regiran tota la seua activitat pel principi de transparència cap a la societat valenciana. En aquest sentit, garantiran la seua implantació efectiva en les respectives entitats o departaments dels quals siguen responsables, i promouran la millora i aprofundiment en les condicions de transparència d'aquests.

2. Les persones subjectes a aquest Codi, en l'àmbit de les seues competències, garantiran el dret d'accés a la informació pública per part de la ciutadania i promouran el seu exercici. **Qualsevol ciutadà o ciutadana podrà exercir-lo per mitjà d'una sol·licitud prèvia i sense més limitacions de les establides en les lleis, sense que es pugja exigir com a condició motivar la sol·licitud ni invocar cap norma.**

3. Les persones subjectes al Codi garantiran que, com a mínim, es publique en el Portal de Transparència de la Generalitat o en les pàgines web de les institucions i organitzacions a les quals pertanguen la informació inclosa en les obligacions de publicitat activa establertes en la normativa en matèria de transparència. En particular, les persones subjectes al Codi hauran de facilitar i garantir la publicació de la següent informació sobre elles:

a) La informació de contacte institucional. Aquesta informació, que serà pública i visible, inclourà, com a mínim, un número de telèfon i un correu electrònic i, si es té, podrà incloure la pàgina web i el perfil en xarxes socials de la persona subjecta al Codi de què es tracte, quan aquesta ho considere convenient i si són de caràcter públic.

b) El *currículum vitae*. Es concretaran de forma individualitzada la trajectòria i els mèrits acadèmics, professionals i tècnics de la persona nomenada. No podran, en cap concepte, falsejar o mentir sobre cap de les dades pròpies del seu currículum professional, de les seues titulacions o de la seua experiència.

c) L'agenda institucional de les persones subjectes a aquest Codi. Aquesta, que serà pública, haurà d'incloure tots aquells actes o reunions que siguen de rellevància pública. Dins d'ells s'entendran inclosos, per regla general i sense ànim d'exhaustivitat, els esdeveniments i reunions de caràcter polític o institucional, les reunions amb agents externs a l'organització i les reunions internes d'especial rellevància per a la presa de decisions, així com les intervencions en mitjans de comunicació o en actes públics prèviament programades, tot això sense perjudici de la normativa aplicable i de la salvaguarda de la privacitat i dels drets fonamentals dels participants.

Podrà exceptuar-se aquesta regla general quan hi haja algun risc per a la seguretat d'alguna de les persones o entitats participants de la reunió, quan afecte el secret professional, l'interès superior d'un o una menor d'edat, la privacitat de les persones en els termes definits per la legislació aplicable, o quan concórreguen circumstàncies de força major que desaconsellen la publicitat de l'acte o reunió. En cap cas es publicaran detalls personals de reunions que es tinguen amb ciutadans i ciutadanes particulars sense el seu consentiment, llevat que aquests, pel seu càrrec o condició, tinguen projecció pública.

d) Les declaracions d'activitats i de situació patrimonial i rendes. Les persones incloses en l'article 2.1 presentaran aquestes declaracions en el registre corresponent d'acord amb el que estableixen les Disposicions Addicionals Primera i Segona, i aquestes declaracions seran objecte de publicitat activa en virtut del que disposa l'article 9.4c) de la Llei 2/2015, prèvia dissociació **o, en el seu cas, anonimització** de les dades corresponents per a garantir la seguretat i la privacitat de la persona declarant i de les persones depenents d'ella.

**Art. 40. Variació de contingut sobre facilitació d'informació als Corts**

Es proposa en primer terme canviar el títol, ja que essencialment es regula la facilitació d'informació als Corts i no una altra col·laboració.

Proposta: article **40. Facilitació d'informació als Corts**

De la mateixa manera, cal tindre present que l'accés a la informació pels diputats està protegit pel dret fonamental de l'article 23 de la Constitució. Ello no obsta que es pugui perfilar la regulació en esta norma, sense contemplar res contrari al Reglament dels Corts, no obstant això, pareix oportú fer menció expressa de l'article 12 del Reglament dels Corts.

Així mateix, es proposa l'addició: "En cap cas les sol·licituds d'informació tindran un règim més restrictiu que el que implica la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern o la normativa d'accés a la informació aplicable a la ciutadania".

A la vista dels precedents de denegació d'informació a diputats i diputades en el passat, ha de quedar clar que estos tenen un règim d'accés reforçat i més protegit que la ciutadania.

**Article 40. Facilitació d'informació a Les Corts**

1. Les persones subjectes a aquest codi col·laboraran lleialment amb les funcions de Les Corts, compliran els mandats procedents de la cambra i facilitaran l'accés a la informació i documentació que els siga requerida per aquesta o per qualsevol dels seus membres en l'exercici de les seues funcions, **d'acord amb l'article 12 del Reglament de Les Corts**, tot això amb respecte ple als límits que pogueren derivar-se de la Constitució i les lleis. **En cap cas les sol·licituds d'informació tindran un règim més restrictiu que el que implica la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern o la normativa d'accés a la informació aplicable a la ciutadania.**

2. Les persones subjectes a aquest codi procuraran, en l'àmbit de l'organització a la que pertanyen, que l'accés a la documentació per part de la cambra o de qualsevol dels seus membres es realitzarà en tot cas garantint els drets de les persones concernides per aquesta i, en particular, els drets a la intimitat i a la protecció de dades. Per a això s'utilitzaran mecanismes que salvaguarden l'anonimat i s'establiran deures de secret i seguretat quan així siga necessari.

Normativa concordant: Reglament Corts

Article 12 1. Per al millor compliment de les seues funcions parlamentàries, els diputats i diputades, previ coneixement del respectiu grup parlamentari, tindran la facultat de demanar les dades, informes i documents administratius, en paper o en suport informàtic de les administracions públiques de la Generalitat, que estiguen en poder d'estes i de les institucions, organismes i entitats públiques empresarials dependents de la mateixa.

2. La sol·licitud es dirigirà, en tot cas, per conducte del president o presidenta dels Corts, i l'administració requerida haurà de facilitar la informació o documentació sol·licitades o manifestar al president o presidenta dels Corts, en termini no superior a vint dies i per al seu més convenient trasllat al sol·licitant, les raons fundades en dret que ho impedisquen. En el supòsit en què sol·liciten dades, informes o documents que consten en fonts accessibles al públic de caràcter oficial, l'administració requerida podrà limitar-se a la indicació precisa del lloc en què es troben disponibles, sempre que siguen susceptibles de reproducció.

3. Si el Consell no complix el que disposen els apartats anteriors, el diputat o diputada sol·licitant podrà formular una pregunta oral davant de la comissió competent que s'inclourà en l'orde del dia de la primera sessió que es convoque. Si, a juí del grup parlamentari a què pertany qui ho ha demanat, les raons no són fonamentades, en el termini de cinc dies, pot presentar una proposició no de llei davant de la comissió corresponent que haurà de ser inclosa en l'orde del dia d'una sessió a realitzar en el termini de quinze dies des de la seua publicació.

4. Quan les dades, informes o documents sol·licitats pels diputats o diputades afecten el contingut essencial dels drets fonamentals o llibertats públiques constitucionalment reconegudes, la Taula, a petició del Consell, podrà declarar el caràcter no públic de les actuacions, disposant l'accés directe a aquells en els termes establits en l'apartat anterior, podent el diputat prendre notes però no obtindre còpies ni actuar acompanyat d'assessor.

5. Així mateix, els diputats i diputades, en el marc de la legalitat, podran sol·licitar de les administracions locals o de l'Estat i dels òrgans de govern de les altres comunitats autònomes, a través del president o presidenta dels Corts, la documentació que consideren que afecta, d'alguna forma, a la Comunitat Valenciana.

6. Els diputats i diputades també tenen dret a rebre directament o a través del seu grup parlamentari la informació i documentació necessària per al desenrotllament de les seues tasques. Els servicis dels Corts, a través del lletrat o lletrada major, tenen l'obligació de facilitar-li-les.

#### ***Art. 43. Variació de contingut rellevant sobre el paper del Consell de Transparència***

L'article 43 assenyalava que el Consell de Transparència "podrà rebre queixes" respecte del compliment del Codi. Pot considerar-se que es tracta d'una nova competència a este òrgan, per a la qual caldrà dotar dels mitjans oportuns, a més de que el règim de dedicació i remuneració fa dubtar de la capacitat efectiva per al seu desenrotllament.

La referència a la "queixa" implica un reexpedició al règim de queixes del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. Es proposa una certa adequació de dicho règim per al cas de la presentació de queixes davant del Consell de Transparència.

Així mateix, cal tindre present el seu article 3 Decret 165/2006 definix el que són queixes i exclou que la queixa servisca per a la denúncia de "possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents". De la

mateixa manera, interessa aclarir el caràcter complementari de la possibilitat de rebre queixes amb altres competències del Consell.

Es proposa, per tant, aditar en el paràgraf 1º

1. El Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern podrà rebre queixes sobre possibles incompliments dels principis o conductes regulades en este codi. També podrà rebre observacions, consultes i suggeriments en relació amb la seua aplicació o adaptació. **La tramitació i resposta a una queixa podrà donar lloc a les facultats d'instància de procediments o altres accions que siguen oportunes segons la legislació vigent.**

Article 43. Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern

1. El Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern podrà rebre queixes sobre possibles incompliments dels principis o conductes regulades en este codi. També podrà rebre observacions, consultes i suggeriments en relació amb la seua aplicació o adaptació. **La tramitació i resposta a una queixa podrà donar lloc a les facultats d'instància de procediments o altres accions que siguen oportunes segons la legislació vigent.**

2. El Consell podrà incloure, en la memòria anual a què es referix l'article 42.1.m) De la Llei 2/2015, un informe sobre el grau de compliment del present codi en el seu àmbit, de les incidències advertides en la seua aplicació i de les mesures que es consideren oportunes per a afavorir la seua implantació efectiva. Este informe serà públic.

Legislació concordant:

LLEI 2/2015 , de 2 d'abril, de la Generalitat , de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana

Article 36. Procediment

3. El Consell de Transparència , Accés a la Informació Pública i Bon Govern, quan constate incompliments en esta matèria susceptibles de ser qualificats com alguna de les infraccions previstes en este títol , instarà la incoació del procediment . En este últim cas, l'òrgan competent estarà obligat a incoar el procediment i a comunicar al Consell el resultat del mateix.

Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat

Art. 3. 4. No tenen la consideració de queixes, als efectes del present decret, les denúncies que puguen presentar els ciutadans posant de manifest possibles irregularitats o infraccions a la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents, bé per cada departament o, si és el cas, per la Direcció General d'Administració autonòmica, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques , en tant que òrgan competent en matèria d'inspecció general de servicis.

Article 7. Tramitació

2. Presentada la queixa o suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta obrirà un expedient informatiu, duent a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre les actuacions a realitzar haurà d'obindre la informació oportuna de la unitat o servici directament afectats , així com de l'òrgan directiu del qual depenga.

Article 8. Termini de resposta

Totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta . La



contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el Registre General de la respectiva conselleria afectada. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

#### Article 9. Òrgans responsables de la resposta

1. La resposta a les queixes i suggeriments és responsabilitat de:

- a) La subsecretaria de cada conselleria, en relació amb aquelles que afecten òrgans, servicis i/o unitats centrals del seu departament.
- b) Les direccions territorials respecte d'aquelles que afecten òrgans, unitats i servicis de la seua competència, comunicant a la subsecretaria del seu departament la resposta.
- c) La Secretaria autonòmica de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport , en relació amb les queixes o suggeriments que afecten unes quantes conselleries , comunicant la resposta a les subsecretaries afectades.
- d) La Direcció General de Telecomunicacions i Investigació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport , en el que es referix al funcionament general de les Oficines Prop d'informació general administrativa de la Generalitat que no siga competència de les direccions territorials i al Servici d'Informació Telefònica Administrativa 012 de la Generalitat , donant compte al subsecretari del departament.

#### Article 10. Seguiment de les queixes i suggeriments

1. En cada Subsecretaria es crearà un Registre de Queixes i Suggeriments que contindrà informació sobre totes elles, el seu procés de tramitació i resolució.
2. Cada Subsecretaria realitzarà el seguiment del compliment del termini de notificació de la resposta al ciutadà de les queixes i suggeriments que afecten la seua conselleria, adoptant, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta, així com les accions adequades per a esmenar les deficiències plantejades .
3. El seguiment general del compliment del deure de resposta al ciutadà correspondrà a la Secretaria autonòmica de Telecomunicacions i Societat de la Informació, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, que informará de la Secretaria autonòmica d'Administracions Públiques, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, qualsevol incompliment que es produísca respecte del deure de resposta .



Fdo: Ricardo García Macho  
President del Consell de Transparència, Accés a la Informació i Bon Govern