



Buzón electrónico general

¿Qué es el Buzón electrónico general?

El Buzón Electrónico General es el instrumento a través del cual, cualquier persona física o jurídica, puede canalizar una **sugerencia, queja o reclamación** sobre el funcionamiento de los servicios y unidades administrativas de la Administración.

Dirección de acceso: www.euskadi.eus/buzon



¿Qué se entiende por Sugerencia?

Toda iniciativa y propuesta presentada que tenga como finalidad mejorar la organización y la calidad de los servicios y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración.

Las sugerencias no requieren identificación y acreditación de la persona que las interpone y se canalizan a través del Buzón Electrónico General.

No obstante, se ofrece la posibilidad de respuesta si la persona que la formula suministra una dirección de correo electrónico.



Buzón electrónico general



¿Qué se entiende por Queja?

Toda expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de alguna unidad administrativa de la Administración, especialmente retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento o deficiencia en su actuación.

- **Quejas que no requieren identificación**

Las quejas que no requieran identificación y acreditación de la persona que las interpone se canalizan a través del Buzón Electrónico General u otros medios que se determinen reglamentariamente. No obstante, se ofrece la posibilidad de respuesta si la persona que la interpone suministra una dirección de correo electrónico a la Administración.

- **Quejas que requieren identificación**

Las quejas que requieran identificación y acreditación de la persona que las interpone se canalizan a través del Registro Electrónico General o el procedimiento administrativo habilitado al efecto en sede electrónica con todas las garantías de la legislación sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluyendo las solicitudes de información accesible y quejas reguladas en el artículo 10.2.b del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.



¿Qué se entiende por Reclamación?

Toda manifestación de la oposición o contradicción a un acto administrativo.

- **Reclamaciones que requieren identificación**

Las reclamaciones requieren identificación y acreditación de la persona que las interpone y se canalizarán a través del Registro Electrónico General o el procedimiento administrativo habilitado al efecto en sede electrónica con todas las garantías de la legislación sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Reclamaciones de responsabilidad patrimonial y Reclamaciones económico-administrativas

Los procedimientos administrativos de reclamaciones, tanto de reclamación de responsabilidad patrimonial como de reclamación económico-administrativas, son únicos, de carácter transversal y corporativos para toda la Administración.