



Tanto para los ciudadanos como para los empleados públicos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificación de trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la administración, se recibirán quejas, sugerencias, consultas, peticiones o, en su caso, felicitaciones.¹

- **Quejas:** manifestaciones del ciudadano o usuario que pongan de relieve, las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación irregular que se observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas al prestar el servicio público de educación superior.
Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de Recurso administrativo ni su interposición paralizará los términos establecidos en la normativa vigente.
Estas quejas no condicionan de ninguna manera el ejercicio de las restantes acciones o derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.
- **Sugerencias:** iniciativas que los ciudadanos consideren convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas en el ejercicio de servicio público de educación superior.
- **Consultas:** dudas que los ciudadanos formulan tendentes a la aclaración de cuantos trámites, procedimientos o actuaciones deban realizar en las relaciones que se mantengan con la universidad.
- **Petición:** la facultad que tiene toda persona para dirigirse por escrito a cualquier función pública o entidad oficial con el fin de exponer un asunto de su interés.
El derecho de petición se complementa con el derecho a obtener una pronta respuesta.
- **Felicitación:** manifestación de alabanza en reconocimiento al esfuerzo al prestar un buen servicio, tendente al fomento de dicha actitud.

Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

¹ Las referencias en masculino genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y a hombres.