

D. JOSÉ ANTONIO DUQUE DÍAZ, SECRETARIO DEL CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE

C E R T I F I C A: Que el Pleno del Consorcio de Tributos de Tenerife, en sesión extraordinaria celebrada el día diecisiete de febrero de dos mil dieciséis, adoptó entre otros, el siguiente acuerdo:

“VII.- INSTRUCCIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

El desarrollo y la aplicación de los principios generales de las Administraciones públicas contenidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de los principios de funcionamiento establecidos en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, constituye una exigencia para lograr efectivamente la mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de los ciudadanos.

En ese mismo sentido, se expresa el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que incluye entre los principios generales entre otros, el servicio efectivo a los ciudadanos, la participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa, la racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, la responsabilidad por la gestión pública y la planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

En este contexto, las distintas Administraciones Públicas han aprobado diversos programas de quejas y sugerencias, que se integran dentro del marco para la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, particularmente en lo relativo a la información administrativa y atención al ciudadano. Dentro del régimen jurídico de estos programas debe destacarse el 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 o el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre

Mediante la Instrucción, contenida en el Anexo del presente Acuerdo, se pretende configurar un sistema ágil para la presentación de quejas y sugerencias que permita, sin perjuicio de la respuesta a las concretas solicitudes que se formulen, el análisis de las mismas para la implantación de cualesquiera medidas de mejora que redunden en un mayor calidad en el funcionamiento de los servicios del Consorcio de Tributos, todo ello dentro de las previsiones del

Plan de Modernización aprobado mediante Acuerdo de Pleno de 27 de mayo de 2015.

De acuerdo, con el artículo 20º. de los Estatutos, corresponde en todo caso al Pleno, previo dictamen del Comité Ejecutivo, la aprobación, *“con sujeción a los Estatutos, la estructura orgánica y funcional del Consorcio y los Reglamentos, Ordenanzas y normas generales de desarrollo de la Organización y funcionamiento del mismo.”*

El Pleno del Consorcio, con el voto unánime de los asistentes, lo que constituye el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de miembros que lo componen, acuerda lo siguiente:

- Aprobar la Instrucción Reguladora de la tramitación de quejas y sugerencias presentadas ante el Consorcio de Tributos de Tenerife, contemplada en el Anexo del presente Acuerdo.

“ANEXO: INSTRUCCIÓN REGULADORA DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE

Artículo 1. Objeto

1. Se sujetarán a la presente Instrucción Reguladora la tramitación de las quejas y sugerencias de los contribuyentes y demás usuarios de los servicios del Consorcio de Tributos de Tenerife, con objeto de recoger y tramitar tanto las quejas como las sugerencias relativas al funcionamiento del organismo.
2. A los efectos previstos en la presente instrucción, se entiende por queja cualquier manifestación de insatisfacción relativa al funcionamiento de los servicios y por reclamación cualquier recomendación, planteamiento o propuesta que se formule para mejorar su calidad.

Artículo 2. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.

1. Los usuarios de los servicios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de la sede electrónica deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.
2. Para la presentación presencial de las quejas o sugerencias se pondrá a disposición del usuario un formulario normalizado. Para su cumplimentación, los usuarios podrán si así lo desean ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Asimismo, podrán ser presentadas mediante comparecencia o a través de escrito elaborado al efecto.
3. Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

4. Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio.

Artículo 3. Contestación.

1. Recibida la queja o sugerencia, la Dirección del Consorcio de Tributos, previo informe en su caso de la unidad administrativa que resulte afectada, dará cuenta a la Presidencia del organismo de la misma, que podrá en cualquier momento recabar el conocimiento y respuesta de las sugerencias y reclamaciones formuladas.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, la Dirección deberá ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo máximo de 1 mes. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Artículo 4. Informe anual a los órganos de gobierno.

Sin perjuicio de la dación de cuenta ordinaria a la Presidencia del Consorcio de Tributos, la información de seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará a la Memoria de gestión anual a presentar ante el Comité Ejecutivo y el Pleno, a la que se refiere el artículo 20.A.1) de los Estatutos del Consorcio de Tributos.

Artículo 5. Calificación jurídica y efectos de la presentación de quejas.

1. Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos sobre la calificación dada por quienes los formulen.
2. Las quejas formuladas conforme a lo previsto en la presente Instrucción no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento."

De conformidad con lo dispuesto en el art. 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se hace la advertencia, de que la certificación del citado acuerdo se expide antes de ser aprobada el acta que lo contiene y en consecuencia a reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta correspondiente.

Y para que conste y surta los correspondientes efectos, expide el presente, con el visto bueno del Sr. Director, en Santa Cruz de Tenerife, a veintidós de febrero de dos mil dieciséis.


VºBº
EL PRESIDENTE,
EL DIRECTOR P.D.F.,



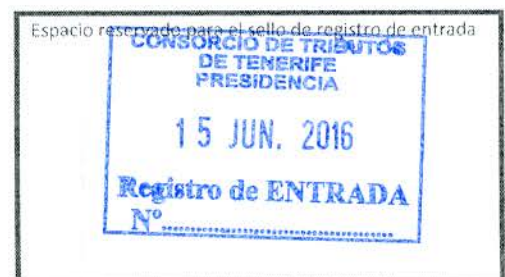
Datos Personales: (aportar fotocopia NIF/CIF)		
N.I.F./C.I.F.	Email (indíquelo si desea recibir comunicaciones por esta vía)	
Nombre y Apellidos / Razón social		
Dirección a efectos de notificación		
Municipio	C. Postal	Provincia
Teléfono	Fax	

Datos del representante: (presentar documento acreditativo)	
N.I.F.	En calidad de
Nombre y Apellidos	

Expone

En _____ de, a _____ de _____ de _____

Fdo.



SR. PRESIDENTE DEL CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE

Recibida la queja o sugerencia, la Dirección informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas en el plazo de 1 mes. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirán los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento.

Protección de datos.- De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el interesado queda informado de que los datos personales recogidos a través de este formulario serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados al correspondiente fichero automatizado con la finalidad de prestar y ofrecer los servicios que el Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife tiene atribuidos en su marco competencial, así como para la realización de envíos informativos. Asimismo se informa que pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.