

Boletín Oficial

DE LA PROVINCIA DE TOLEDO

Depósito Legal: TO - 1 - 1958

Franqueo Concertado: Núm. 45/2

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE TOLEDO

ORGANISMO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE TOLEDO

Instrucción 23/2013, de 20 de agosto, por la que se aprueba
el Libro de Quejas y Sugerencias, así como su tramitación

Artículo 1.–Objeto.

La presente instrucción tiene por objeto la regulación del Libro de Quejas y Sugerencias como un instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, con la finalidad de dejar constancia de las quejas y sugerencias que los mismos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo (en adelante OAPGT), con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos.

Artículo 2.–Concepto y naturaleza de las quejas y sugerencias.

1. Tendrán la consideración de quejas las manifestaciones o declaraciones efectuadas por los ciudadanos en las que pongan de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en el funcionamiento de los servicios públicos.

2. Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta instrucción no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos ni reclamaciones en vía administrativa, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Su formulación no impedirá ni condicionará, en modo alguno, 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.

3. Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que formulen los ciudadanos con el objeto de mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos a través del incremento del rendimiento de los recursos humanos adscritos a los mismos, la creación de servicios no existentes, la simplificación o eliminación de trámites que estimen innecesarios, una mejor utilización de los medios materiales o de cualquier otra medida que contribuya a dicha finalidad.

Artículo 3.–Ámbito de aplicación.

1. La presente instrucción será de aplicación a los órganos y unidades del OAPGT.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente instrucción, las quejas y sugerencias que los titulares de los órganos colegiados del OAPGT y sus empleados públicos en el marco de su relación de prestación de servicios.

Artículo 4.–Ubicación y custodia.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en los Servicios Centrales, en las oficinas territoriales del OAPGT.

2. La custodia del Libro corresponderá al personal destinado en los lugares antes mencionados, el cual facilitará su utilización por los ciudadanos interesados. Con este fin, la existencia del Libro deberá señalizarse de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por parte de los ciudadanos.

3. En la oficina virtual o desde la sede electrónica del OAPGT, existirán formularios para la presentación de quejas y sugerencias.

Artículo 5.–Composición.

Cada ejemplar del Libro estará numerado y compuesto por un juego de 50 hojas encuadradas, separables y numeradas correlativamente.

Cada hoja, que responderá al modelo que se establezca por la Dirección del OAPGT, constará de original, que se remitirá al órgano competente, y una copia de papel autocopiativo para entregar al interesado.

En dicho modelo se recogerá el contenido del derecho de información regulado en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15 de 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 6.–Órganos competentes.

1. El Director del OAPGT será el destinatario de las quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos.
2. Por la Dirección del OAPGT se determinará la unidad administrativa que tramitará las quejas y sugerencias que se formulen en relación con los servicios públicos prestados.

Artículo 7.–Formulación de quejas y sugerencias.

Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas tanto por personas físicas como jurídicas. En la calificación de sus escritos prevalecerá la derivada de su contenido sobre la atribuida por quienes los formulen.

En las quejas deberá quedar constancia de la identidad de la persona, indicándose el nombre y los apellidos así como su domicilio o dirección de correo electrónico o fax, según sea el medio elegido para la contestación. No serán objeto de tramitación las quejas en que no consten tales datos.

Las sugerencias podrán ser anónimas, procediéndose a su tramitación con exclusión de su contestación.

Artículo 8.–Formas de presentación de las quejas y sugerencias.

Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas por las personas indicadas en el artículo 7 de la presente instrucción, utilizando los medios siguientes:

- a) El Libro de Quejas y Sugerencias situado en los lugares mencionados en el artículo 4 de esta instrucción, rellenando la hoja correspondiente.
- b) En la oficina virtual del OAPGT, mediante el formulario del Libro de Quejas y Sugerencias ubicado en la misma, que responderá al modelo referido en el artículo 5 de esta instrucción.
- c) Mediante escrito dirigido al Director.
- d) Por correo electrónico a través de la web del OAPGT.

Artículo 9.–Tramitación y contestación.

1. La unidad administrativa del artículo 6.2 de la presente instrucción, comprobará el cumplimiento de los requisitos para la tramitación de las quejas y, en su caso, requerirá al presentador para que en el plazo de diez días hábiles computados a partir del siguiente a su notificación, aporte las aclaraciones o la información que sean indispensables para el conocimiento y comprobación de las causas que motivan aquella.

2. La contestación al ciudadano deberá realizarse en el plazo de veinte días hábiles computados desde el día siguiente a la presentación de la queja o sugerencia y contendrá la explicación de la situación producida y las medidas o actuaciones existentes o que se van a adoptar para atender las demandas o propuestas aducidas por los ciudadanos.

El requerimiento señalado en el apartado 1 del presente artículo, interrumpirá el plazo para realizar la contestación.

Disposición final primera.

El Director del OAPGT elaborará un informe anual sobre las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, así como las respuestas emitidas que será presentado al Consejo Rector para su conocimiento.

Disposición final segunda.

La presente instrucción entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincia de Toledo.

Dado en Toledo a 20 de agosto de 2013.–El Presidente, Juan José Gómez Hidalgo Palomo.
Ante mí.–El Secretario Delegado, Fernando Jiménez Monroy.

N.º I.-8013