Gestión Tributaria OAPGT

MOD.104

# LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Registro

ESPACIO RESERVADO PARA LA ADMINISTRACIÓN

## INTERESADO/A

| DNI/NIF INTERESADO/A | NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL | | |
|---|---|---|---|
| DOMICILIO FISCAL/SOCIAL | | | |
| MUNICIPIO | PROVINCIA | TELÉFONO | E-MAIL |

## INFORMACIÓN QUEJA / SUGERENCIA

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESCRITO ☐ QUEJA ☐ SUGERENCIA

DATOS DE LA QUEJA

| FECHA INCIDENCIA | HORA INCIDENCIA | OFICINA | MOTIVO DE LA QUEJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / SUGERENCIA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En _____, a _____ de _____ de _____

(Firma del interesado/a)

Importante: Las quejas formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos facilite mediante la cumplimentación del presente formulario pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo (OAPGT). Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en el OAPGT (C/ Real, 4 - 45002 Toledo).

**Ejemplar para el OAPGT**

Gestión Tributaria OAPGT

MOD.104

# LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Registro

ESPACIO RESERVADO PARA LA ADMINISTRACIÓN

## INTERESADO/A

| DNI/NIF INTERESADO/A | NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL | | |
|---|---|---|---|
| DOMICILIO FISCAL/SOCIAL | | | |
| MUNICIPIO | PROVINCIA | TELÉFONO | E-MAIL |

## INFORMACIÓN QUEJA / SUGERENCIA

IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESCRITO ☐ QUEJA ☐ SUGERENCIA

DATOS DE LA QUEJA

| FECHA INCIDENCIA | HORA INCIDENCIA | OFICINA | MOTIVO DE LA QUEJA |
|---|---|---|---|
| | | | |

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA / SUGERENCIA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En _____, a _____ de _____ de _____

(Firma del interesado/a)

Importante: Las quejas formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos facilite mediante la cumplimentación del presente formulario pasarán a formar parte de un fichero propiedad del Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de Toledo (OAPGT). Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en el OAPGT (C/ Real, 4 - 45002 Toledo).

**Ejemplar para el interesado**

**FINALIDAD**

Libro de Quejas y Sugerencias es 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.

**QUEJAS**

Tienen 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.

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.

**SUGERENCIAS**

Tienen 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.

**COMPETENCIA**

El Director del OAPGT será el destinatario de las quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

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.

**FORMULACIÓN**

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.

**TRAMITACIÓN**

La unidad administrativa designada por el Director, 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 10 días hábiles computados a partir del siguiente a su notificación, a porte las aclaraciones o la información que sean indispensables para el conocimiento y comprobación de las causas que motivan aquella.

La contestación al ciudadano deberá realizarse en el plazo de 20 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 en el primer párrafo de este apartado, interrumpirá el plazo de para realizar la contestación.