
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CONSORCIO URBANÍSTICO PARA LA REHABILITACIÓN DE PUERTO DE LA CRUZ

Descripción del Procedimiento

A través del sistema de sugerencias y reclamaciones el ciudadano puede manifestar cualquier insatisfacción o disconformidad con la actuación del Consorcio urbanístico para la rehabilitación de Puerto de la Cruz, así como realizar cualquier sugerencia sobre su funcionamiento.

Con este sistema se pretende la mejora continua de nuestro catálogo de servicios y procedimientos.

ATENCIÓN: TENGA EN CUENTA QUE CUANDO SE TRATE DE UNA QUEJA QUE IMPLIQUE ALGÚN TIPO DE PELIGRO PÚBLICO DEBE AVISAR AL TELÉFONO 092 DEL CUERPO DE POLICÍA O BIEN AL 112 DE EMERGENCIAS.

Descripción del Trámite

Se entiende por:

Sugerencia, la recomendación, planteamiento o propuesta que se formulen en relación con una mejora en la prestación de los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios de este Consorcio urbanístico.

Reclamación, la queja que se formule por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios que se prestan desde este Consorcio urbanístico.

NO SE INCLUYEN y, por tanto, no serán admitidas a trámite, las siguientes solicitudes:

1. Las que tengan relación con competencias del Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, o de cualquier otra administración consorciada
2. Las que versen sobre un procedimiento judicial abierto
3. Las que tengan por objeto actividades o servicios que no sean competencia directa de este Consorcio urbanístico
4. Las que pretendan reformas en el modelo de gestión de los servicios
5. Las que pretendan el reconocimiento de un particular o concreto derecho o interés subjetivo
6. Las que se formulen de forma anónima o aquéllas en las que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.
7. Las que supongan manifiesta y evidente mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar a la Administración.
8. Aquellas cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
9. Las que estén desprovistas, manifiestamente, de fundamentación

10. Cualquier sugerencia o reclamación que, por su naturaleza y finalidad, no tenga por objeto proponer la mejora de los servicios que se prestan en este Consorcio urbanístico.
11. Los recursos administrativos, esto es, la impugnación de actos o disposiciones administrativos
12. Las solicitudes o comunicaciones constitutivas del derecho de petición contemplado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.
13. Las incidencias, partes, informes, etc. efectuadas por los propios servicios del Consorcio urbanístico
14. Las solicitudes de información.
15. Las reclamaciones del personal del Consorcio urbanístico respecto a su particular relación de servicio.

Documentos

Se puede adjuntar cualquier documentación que el reclamante considere adecuada para el caso que plantee.

Se pone a disposición del ciudadano la instancia general del Consorcio urbanístico para formular cualquier queja o reclamación.

¿Dónde y cuándo presentarla?

Presencialmente, en el Registro del Consorcio urbanístico para la rehabilitación de Puerto de la Cruz

Dirección: Calle Zamora, 11, esquina C/ Iriarte, 29. Edificio Torreblanca, local bajo

Horario: de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas, excepto festivos

Teléfono: 922372998

¿Quién resuelve?

Cada uno de los servicios objeto de una sugerencia o una reclamación

Órgano tramitador

El Servicio Administrativo del Consorcio urbanístico para la rehabilitación de Puerto de la Cruz

Plazo de resolución

Diez (10) días hábiles

Fundamentos legales

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas