



**REGLAMENTO REGULADOR DEL CONSEJO
PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE
EN EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ALMERÍA**

Aprobación: Acuerdo Plenario de fecha 04 de junio de 1998

Elevada a definitiva: (B.O.P. de Almería N° 152, de 7 de agosto de 1998)



ÍNDICE

CAPÍTULO I.- DEL CONSEJO

Artículo 1.- Creación.

Artículo 2.- Funciones.

Artículo 3.- Del derecho a formular reclamaciones, quejas o sugerencias.

Artículo 4.- Composición.

Artículo 5.- Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 6.-Unidad de tramitación.

CAPÍTULO II.- DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 7.- Procedimiento.

Artículo 8.- Información a los ciudadanos.

Artículo 9.- Legitimación para la presentación de las quejas y sugerencias.

Artículo 10.- Forma y lugar de presentación de las quejas y sugerencias.

Artículo 11.- Constancia formal de la presentación.

Artículo 12.- Supuestos y procedimiento de inadmisión.

Artículo 13.-Tramitación de las quejas.

Artículo 14.-Acumulación de expedientes.

Artículo 15.- Desistimiento.

Artículo 16.- Tramitación de las sugerencias.

CAPÍTULO III- NORMAS DE TRAMITACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 17.- Registro de las quejas y sugerencias.

Artículo 18.- Información y publicidad

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera

Segunda

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- Entrada en vigor.



Es deseo de la Administración Municipal facilitar a los ciudadanos todos los cauces posibles para que puedan hacer llegar a las autoridades y responsables de los distintos servicios municipales las quejas, reclamaciones o sugerencias que deseen formular como consecuencia de sus relaciones con el Ayuntamiento de Almería en materia tributaria.

Para conseguir ese objetivo es preciso dotarse de los instrumentos jurídicos y operativos que posibiliten de una manera ágil y eficaz la transmisión de esas quejas, reclamaciones o sugerencias. Por ello se propone la creación de un CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE, de naturaleza consultiva, independiente y representativo de los diferentes sectores sociales y profesionales relacionados con la Administración tributaria. Ya el Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano en el ámbito de la Administración del Estado contempla algunos aspectos en materia de información administrativa y atención al ciudadano, que en el caso del sistema tributario requiere un tratamiento singular.

Por otra parte el Art. 96.3 de la Ley General Tributaria en su redacción dada por Ley 25/95 de 20 de Julio contempla el deber de la Administración tributaria de prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información acerca de sus derechos y obligaciones.

La Ley 1/1998, de 26 de Febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes contempla en primer lugar el derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias acerca del contenido y alcance de las mismas.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente se convierte en un órgano garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias y que a través de las quejas, reclamaciones o sugerencias que se planteen puede contribuir a detectar errores y por tanto a corregirlos.

CAPÍTULO I.- DEL CONSEJO

Artículo 1.- Creación.

Se crea en el Excmo. Ayuntamiento de Almería, el Consejo para la Defensa del Contribuyente, órgano colegiado, de naturaleza asesora, para la mejor defensa de los derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración tributaria municipal.



Artículo 2.- Funciones.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá las siguientes funciones:

- a) Recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, relacionados directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de las distintas dependencias y unidades en materia tributaria.
- b) Recabar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, para verificar y constatar su trascendencia real y posteriormente realizar las correspondientes sugerencias para la adopción de las medidas que fueren pertinentes.

Las distintas unidades administrativas deberán prestar la debida colaboración y apoyo, facilitando la información y documentación que, a tal efecto, se le requiera.

- c) Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites administrativos o estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios y en general para cualquier medida que mejore las relaciones de la sociedad con la Administración tributaria.
- d) Elaborar por propia iniciativa propuestas e informes en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, así como proponer las modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los ciudadanos.
- e) Elaborar una memoria anual de sus actuaciones a lo largo del ejercicio y sugerir aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes. Dicha memoria será sometida al conocimiento del Alcalde Presidente y Concejal Delegado del Área de Economía y Hacienda.

Artículo 3.- Del derecho a formular reclamaciones, quejas o sugerencias.

1.- Los contribuyentes tendrán derecho a formular cualesquiera reclamaciones, quejas o sugerencias que tuvieren por conveniente, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley General Tributaria, y en relación con el funcionamiento de las distintas dependencias y unidades administrativas en materia tributaria.

2.- La formulación, tramitación y contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias en materia tributaria se substanciarán conforme al procedimiento establecido en el capítulo II de



este Reglamento.

3.- Las reclamaciones, quejas y sugerencias formuladas al amparo de este Reglamento ante el Ayuntamiento de Almería, no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Las contestaciones emanadas en relación con las mismas por el Área de Economía y Hacienda y por el Consejo para la Defensa del Contribuyente no serán susceptibles de recurso.

Artículo 4.- Composición.

1.- El Consejo para la Defensa del Contribuyente estará, formado por 4 Vocales y 1 Presidente nombrados de la siguiente forma:

- a) Un Presidente nombrado por el Ilmo. Sr. Alcalde Presidente.
- b) El Decano del Colegio de Abogados.
- c) Un Licenciado en Ciencias Económicas o Empresariales, nombrado por el Ilmo. Sr. Alcalde Presidente.
- d) Un Catedrático de Derecho Financiero de la Universidad de Almería, que en el caso de existir varios sería el más antiguo.
- e) Un Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Almería, que en el caso de existir varios sería el más antiguo.
- f) El Secretario, Licenciado en Derecho, con voz y sin voto, será el Jefe de la Unidad de Tramitación.

2.- Los vocales miembros del Consejo tendrán las mismas obligaciones y responsabilidades de sigilo y secreto que la legislación vigente contempla respecto de los funcionarios integrados en la Administración Municipal.

3.- El régimen de funcionamiento del Consejo, ya sea en Pleno o en Comisiones o grupos de trabajo, será el establecido en el capítulo II del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

4.- Será de aplicación a los miembros del Consejo el régimen de abstención y recusación previsto en el capítulo III del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5.- El cargo de miembro del Consejo tendrá carácter no retribuido, sin perjuicio del derecho a



percibir las indemnizaciones a que hubiese lugar en su caso de acuerdo con lo previsto en el artículo 23.4 de la Ley 30/1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

Artículo 5.- Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

- 1.- El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente será designado por el Alcalde Presidente.
- 2.- El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente actuará con independencia respecto de cualquier otro órgano administrativo y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
- 3.- El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente remitirá directamente al Alcalde Presidente y, en su caso, a otros órganos del Área de Economía y hacienda los informes y propuestas que se elaboren en el ejercicio de las funciones de este órgano.
- 4.- En caso de vacante, ausencia, enfermedad, u otra causa legal, el Presidente será sustituido por el miembro del Consejo para la Defensa del Contribuyente de mayor jerarquía, antigüedad y edad, por este orden, de entre sus componentes.

Artículo 6.-Unidad de tramitación.

- 1.- El Ayuntamiento de Almería adscribirá una unidad de tramitación, que prestará apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.
- 2.- El Jefe de la Unidad de Tramitación, como Secretario del Consejo, se encargará de la realización de las convocatorias, preparación de la documentación, elaboración de las actas de las sesiones, custodia y archivo de la documentación.

CAPÍTULO II.- DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 7.- Procedimiento.

A menos que el interesado se acoja de forma expresa a otro procedimiento regulado por las leyes y siempre que se trate de quejas o sugerencias a que se refiere este Reglamento, se presumirá que todas las presentadas ante cualquier servicios, lo son para su tramitación ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente.



Artículo 8.- Información a los ciudadanos.

Los interesados tienen derecho a estar en todo momento informados sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja, sin perjuicio de las comunicaciones y notificaciones reguladas en este procedimiento.

Artículo 9.- Legitimación para la presentación de las quejas y sugerencias.

- a) Podrán presentar QUEJAS personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, siempre que se refieran a procedimientos administrativos de naturaleza tributaria de la competencia del Ayuntamiento de Almería, con los que aquéllas estuvieren relacionadas directa o indirectamente.
- b) Podrán presentar SUGERENCIAS las mismas personas, tengan o no relación con las cuestiones a que aquéllas se refieran, aunque se hicieran de forma anónima.

Artículo 10.- Forma y lugar de presentación de las quejas y sugerencias.

- 1.- Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas a elección del Interesado:
 - a) Mediante personación en la unidad receptora.
 - b) Mediante cumplimentación y envío por correo, fax u otro sistema de transmisión a la Unidad receptora habilitada para esta forma de recepción.
- 2.- Será Unidad Receptora el Registro General de entrada de documentos del Ayuntamiento de Almería.
- 3.- Se establecerán los correspondientes modelos de presentación.
- 4.- Los interesados podrán acompañar a las quejas y sugerencias la documentación que consideren oportuna.

Artículo 11.- Constancia formal de la presentación.

- a) Todas las quejas y sugerencias presentadas sea cual fuere la forma y lugar de presentación, serán inscritas en el Libro de Quejas y Sugerencias existente en la Unidad receptora.
- b) La Unidad receptora deberá acusar recibo de todas las quejas y sugerencias mediante entrega al interesado de la copia, o mediante su envío por correo cuando se hubieren presentado por procedimiento distinto a la personación en la correspondiente oficina.



- c) Las quejas presentadas en reiteración de otras anteriores o relacionadas directamente con las mismas, serán también objeto de recepción y registro, sin perjuicio de la acumulación de expedientes que pueda haber lugar.

Artículo 12.- Supuestos y procedimiento de inadmisión.

A) Sólo se podrá rechazar la tramitación de las quejas y sugerencias en los siguientes casos:

1.- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables mediante la información obrante en la Administración Municipal, incluidos los supuestos en los que no quede constancia de la materia objeto de queja o no se concreten las sugerencias realizadas.

2.- Cuando se pretenda tramitar por esta vía recursos o acciones distintas de las quejas o sugerencias a que se refiere esta norma, así como las denuncias a que se refiere el Art. 103 de la Ley General Tributaria.

3.- Cuando se articulen como quejas las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los respectivos plazos.

4.- Cuando se formulen quejas o sugerencias que reiteren otras anteriores resueltas.

B) Cuando se entienda no admisible a trámite las quejas o sugerencias, por alguna de las causas indicadas, lo pondrán de manifiesto al interesado en escrito motivado, dándole un plazo de diez días para la subsanación, en su caso, de los defectos o carencias observadas. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13.-Tramitación de las quejas.

1º.- Recibidas las quejas y sugerencias las unidades receptoras procederán a su remisión a la unidad de tramitación en el plazo máximo de dos días.

2º.- En el plazo de diez días a contar desde el registro de las quejas, las Unidades de tramitación recabarán la información precisa para un adecuado conocimiento del problema.

3º.- Los Servicios Responsables deberán dar respuesta directa y por escrito a los interesados en el plazo de quince días a contar desde la primera comunicación de la Unidad de tramitación, comunicando a esta la solución adoptada.

4º.- Los interesados podrán manifestar en el plazo de quince días su disconformidad con la solución que se les comunique, en escrito dirigido a la Unidad de tramitación competente,



independiente de los recursos o reclamaciones que resultaren procedentes.

5º.- Transcurrido el plazo sin que los Servicios responsables hubieran formulado contestación, o transcurrido el plazo para que los interesados muestren su posible disconformidad, las Unidades de tramitación emitirán su informe y remitirán todos los expedientes al Consejo para la Defensa del Contribuyente.

6º.- El Consejo, adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de queja, formulando las propuestas que estime oportunas en relación con las mismas. El Consejo dará contestación a los interesados en relación con las quejas que no hubieran sido inicialmente satisfechas, entendiéndose como satisfechas las contestadas respecto a las que le interesado no hubiera mostrado disconformidad:

7º.- Cuando el Consejo tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un recurso o reclamación sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado.

Artículo 14.-Acumulación de expedientes.

Las unidades de tramitación podrán acordarla acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de quejas presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustanciales de los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, de sugerencias coincidentes en su contenido.
- b) Cuando se trate de quejas o sugerencias formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

Artículo 15.- Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, a menos que el Consejo acuerde la prosecución del mismo por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

Artículo 16.- Tramitación de las sugerencias.

Todas las sugerencias se remitirán al Consejo para su estudio. Cuando éste así lo decida se cursará la oportuna contestación a los interesados.



CAPÍTULO III- NORMAS DE TRAMITACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 17.- Registro de las quejas y sugerencias.

Las Unidades receptoras serán responsables de la conservación de los libros de Quejas y Sugerencias y se conservarán por un período de cuatro años, remitiéndose posteriormente al Consejo.

Artículo 18.- Información y publicidad

- 1.- Los Ciudadanos serán debidamente informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas y sugerencias.
- 2.- Existirán carteles visibles en los vestíbulos o zonas de acceso de las oficinas, así como en los servicios de información.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera.- La puesta en funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente no supondrá aumento del gasto público.

Segunda.- De conformidad con el Art. 22.2 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde al Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia.

Aprobación inicial (Elevada a definitiva): Pleno 04/06/1998

BOP N° 152: 07/08/1998