

## ***Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias***

La opinión de los ciudadanos interesa a la Mancomunidad TRASIERRA - TIERRAS DE GRANADILLA. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Mancomunidad por alguno de los siguientes procedimientos:

- En los formularios de quejas y sugerencias según el procedimiento establecido en la Mancomunidad “Tratamiento de Quejas y Sugerencias” en vigor y que se encuentran disponibles al público en las instalaciones de la mancomunidad.
- Mediante escritos a la Gerencia.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: [tpri@tierrasdegranadilla.org](mailto:tpri@tierrasdegranadilla.org)
- Las quejas deben hacerse constar en el correspondiente formato, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presenten por escrito y sean firmadas.
- Las sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente formato, no obstante pueden ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro formato o carta.

Una vez recibida la Queja o Sugerencia en la Unidad responsable de la Carta, en un máximo de 20 días se dará contestación al ciudadano, informándole en su caso de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas.

Para que la Mancomunidad TRASIERRA - TIERRAS DE GRANADILLA pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas previstos.

