

Taula: 183

Sèrie documental: fulls de reclamacions d'usuaris de serveis turístics per incompliment de la normativa aplicable.

Codi i títol ARGEN: D53 - reclamacions turístiques.

Categoria: taula específica

Matèria: turisme

Funció administrativa:

Els usuaris de serveis turístics tenen dret a formular reclamacions o queixes, d'acord amb la normativa turística de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears, i de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, dictat en desenvolupament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears —BOIB núm. 56, de dia 18). Les queixes poden fonamentar-se en qualsevol deficiència observada pels usuaris de serveis turístics en la prestació o utilització d'aquests serveis i poden formalitzar-se mitjançant els models oficials de queixes que es poden descarregar des de la pàgina web del Govern de les Illes Balears, en la qual també s'inclouen les instruccions per presentar-los posteriorment davant l'Administració.

Tramitacions dels procediments:

- Recepció de la reclamació/queixa.
- Tramitació queixa:
- Control sobre la competència i la documentació aportada.
- Requeriment d'esmena de la reclamació, si escau.
- Visita d'inspecció amb trasllat de la queixa al responsable de l'establiment turístic interessat.
- Al·legacions de l'establiment objecte de reclamació, si escau.
- Inspecció emet informe/acta, en funció de les circumstàncies del cas.
- Comunicació al reclamant en els termes de la normativa vigent i remissió de l'acta a la unitat competent, si escau.

Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)

Govern de les Illes Balears

Marc legal:

- Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears (BOIB núm. 106, de 21 de juliol de 2012).
- Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears, i de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, dictat en desplegament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears (BOIB núm. 56, de 18 d'abril de 2015).
- Decret Llei 3/2014, de 5 de desembre, de mesures urgents destinades a potenciar la qualitat, la competitivitat i la desestacionalització turística a les Illes Balears (BOIB núm. 167, de 6 de desembre de 2014).
- Decret Llei 6/2013, de 22 de novembre, pel qual es modifica l'article 52 de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, del turisme de les Illes Balears (BOIB núm. 166, de 30 de novembre de 2013).
- Decret Llei 1/2013, de 7 de juny, de mesures urgents de caràcter turístic i d'impuls de les zones turístiques madures (BOIB núm. 82, de 8 de juny de 2013).
- Resolució de la secretària general de la Vicepresidència i Conselleria de Presidència per la qual s'ordena la publicació dels acords del Consell de Govern de dia 19 de desembre de 2014, pels quals es declaren com a zones turístiques madures els nuclis turístics de Palmanova-Magaluf, Peguera i Santa Ponça (BOIB núm. 8, de 15 de gener de 2015).
- Decret Llei 8/2012, de 13 de juliol, de mesures urgents per a la Platja de Palma (BOIB núm. 101, de 14 de juliol de 2012).

Documents que formen l'expedient. Tipologia documental.

- Fulls de reclamacions
- Model d'anunci existència fulls de reclamacions (establiments)
- Al·legacions responsable establiment turístic
- Comunicacions a l'usuari

Aplicació informàtica relacionada :

- Catàleg d'Hoteleria (Cathos).

Sèries relacionades:

- Registre de Turisme (Registre General d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics de les Illes Balears).
- Allotjaments turístics:
 - Allotjament d'hostatgeria, albergs, refugis.
 - Hotel, hotel de ciutat, hotel apartament o apartament.

Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)

Govern de les Illes Balears

- Allotjament de turisme interior.
- Allotjament de turisme rural.
- Estades turístiques en habitatges
- Empreses d'intermediació turística:
 - Agències de viatges (detallista, majorista i detallista-majorista).
 - Mediadors turístics.
 - Centrals de reserva.
- Restauració:
 - Bars cafeteria.
 - Restaurants.
- Empreses d'intermediació turística:
 - Agències de viatges.
 - Mediadors turístics.
 - Centrals de reserva.
- Guies turístics.
- Empreses d'entreteniment turístic.
- Lloguer vehicles sense conductor.
- Activitats d'entreteniment en embarcacions.
- Inspecció de turisme.
- Expedients sancionadors en matèria de turisme

Documents recapitulatius:

- Memòria del servei.

AVALUACIÓ

Resolució: conservació permanent

Accés: accés restringit amb la part interessada.

Nivell protecció dades LOPDP:

Nivell confidencialitat ENS:

Fonamentació jurídica:

- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre, i suplement en català núm. 14, de 31 de desembre).

Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)

Govern de les Illes Balears

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, a partir de la seva entrada en vigor, d'acord amb la disposició final setena (BOE núm. 236, de 2 d'octubre).
- Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14 de desembre, i suplement en català núm. 17, de 30 de desembre).
- Llei 15/2006, de 17 d'octubre, d'arxius i patrimoni documental de les Illes Balears (BOIB núm. 152, de 28 d'octubre).
- Decret 99/2010, de 27 d'agost, pel qual es regulen els arxius de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats que integren el seu sector públic instrumental (BOIB núm. 131, de 7 de setembre).
- Reial decret 1708/2011, de 18 de novembre, mitjançant el qual s'estableix el sistema espanyol d'arxius i es regula el sistema d'arxius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics i el seu règim d'accés (BOE núm. 284, de 25 de novembre).
- Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius (BOIB núm. 21, de 12 de febrer).
- Decret 24/2016 de 29 d'abril, de creació i d'atribució de competències a la Comissió per a la resolució de les reclamacions en matèria d'accés a la informació pública (BOIB núm. 54, de 30 d'abril de 2016).

Organisme promotor: Direcció general amb competències en matèria de turisme.

Data d'aprovació: Dictamen de la Comissió en la sessió núm. 1/2017, de dia 17 de febrer.

Publicació: BOIB núm 68, de 2 de juny de 2018.