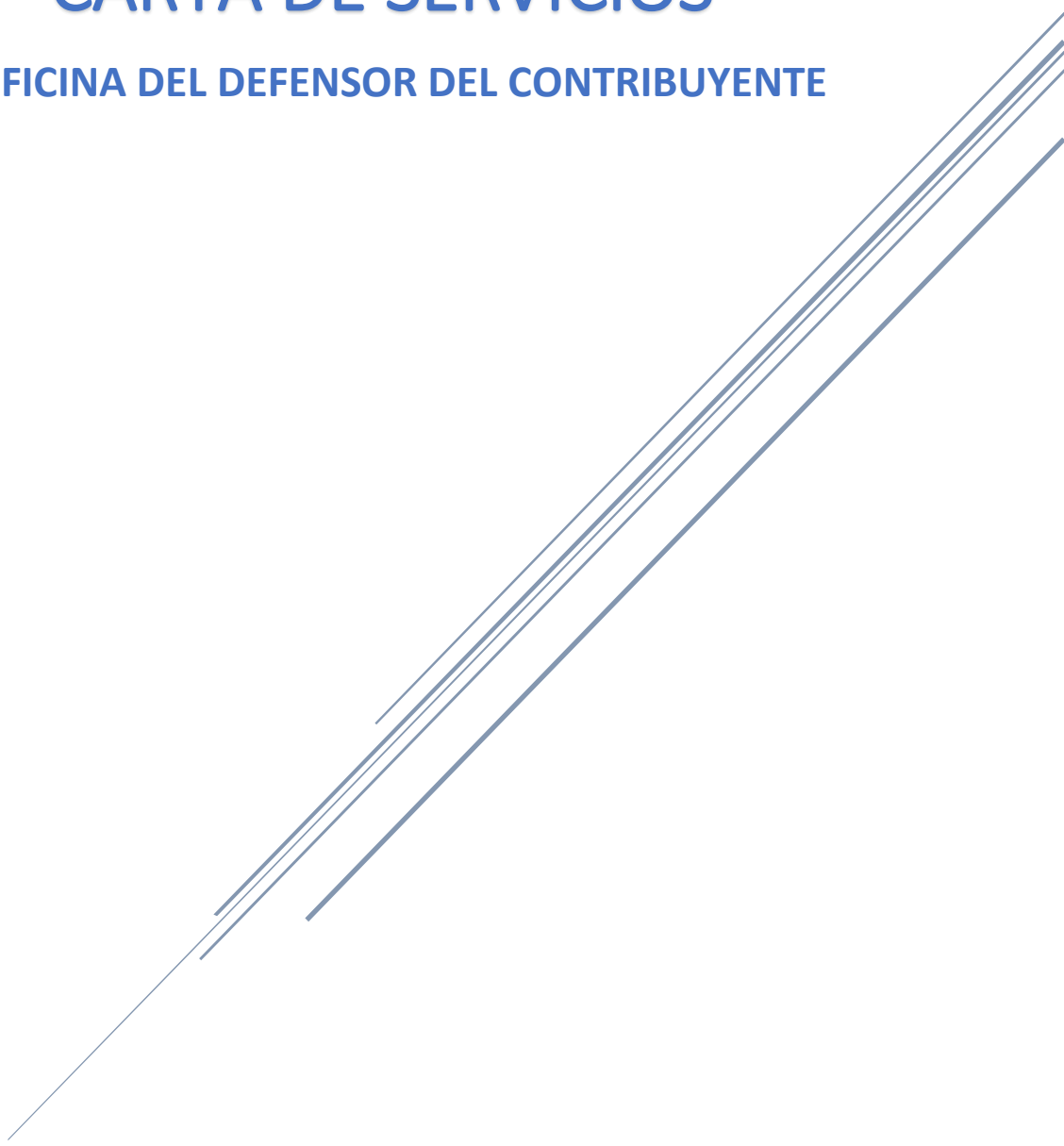




CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE





El Ayuntamiento de Salamanca a través del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación ha creado la figura del Defensor del Contribuyente con el fin de dotar a esta entidad de una estructura ágil y flexible encaminada a la modernización de los servicios y la creación de nuevos cauces de participación de sus contribuyentes en sus relaciones con la administración tributaria municipal.

El avance y progreso de la Administración Pública hacia nuevos modelos de relación con los ciudadanos más ágiles y eficaces, basados en la atención telefónica y telemática, junto con las modificaciones de normativa que afectan a estas relaciones, han hecho necesaria la modificación de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que se aprobó por este Ayuntamiento en el año 2008.



El Ayuntamiento de Salamanca y su Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, se han comprometido a mejorar la Calidad de los Servicios que prestan a los ciudadanos, adaptándose continuamente a los nuevos tiempos que vivimos.

Ponemos a tu disposición esta Carta de Servicios en la que, además de facilitar información importante en relación con los servicios que prestamos, concretamos los compromisos que asumimos para avanzar en esta dirección.

Contamos con tu colaboración, opinión y participación para que nos ayudes a superarnos y mejorar cada día, de forma que, entre todos, consigamos una excelente ciudad para compartir y en la que vivir.

El Alcalde

SERVICIOS PRESTADOS

- **Recibir y tramitar quejas, reclamaciones y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de nuestros servicios.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponda dentro del OAGER, o de otros servicios si fuera necesario.

En todo caso cuando se trate de sugerencias, se agradecerá por escrito su presentación.

- **Informar y asesorar a los contribuyentes** de manera clara y sencilla, sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios que prestamos.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio, en materia tributaria, del derecho de petición recogido en el artículo 29 de la Constitución Española, que se registrará en cualquier caso por su legislación específica.
- **Formular** a los servicios tributarios **recomendaciones** para la defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas.
- **Prestar asistencia técnica** a los contribuyentes **en su relación telefónica y telemática** con el OAGER, para la realización de los trámites correspondientes, especialmente a aquellos ciudadanos que presenten dificultades por su avanzada edad u otras circunstancias.

OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación





DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONTRIBUYENTES

- A **recibir información y asistencia** por la Administración Tributaria Municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- A conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en los que sea parte interesada, así como la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- A recibir un trato correcto, manteniendo siempre el debido **respeto y consideración**.
- A **no aportar aquellos documentos ya presentados** y que se encuentren en poder de esta administración.
- A la **confidencialidad y reserva** respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.
- A recibir **información del inicio de las actuaciones** de comprobación e inspección y sobre la naturaleza y alcance de las mismas.
- Al **reconocimiento de las exenciones, bonificaciones y reducciones fiscales** que le resulten aplicables en cada tributo al contribuyente.
- A **formular quejas y sugerencias** en relación con el funcionamiento de los servicios tributarios.
- A **ser asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con la Administración Tributaria Municipal.
- A la **obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica** contemplados en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración.

Estos derechos serán respetados por el OAGER y podrán ser invocados para su defensa ante la Oficina del Defensor del Contribuyente o ante los órganos judiciales competentes.



COMPROMISOS DE CALIDAD

La Oficina del Defensor de Contribuyente en el ejercicio de sus competencias, adquiere los siguientes compromisos de calidad:

- **Agilidad en el inicio de las gestiones:** 24 horas siguientes a la recepción del escrito o 72 horas si tiene lugar en fin de semana o en festivo.
- **Respuesta a los escritos en un plazo de 5 días hábiles.**
- **Estudio personalizado de las respuestas,** recabando la información necesaria, que se deberá facilitar en un plazo de 10 días.
- **Utilización de un lenguaje claro, sencillo y comprensible,** y remisión de la respuesta por el medio que elija la persona que presenta la reclamación.
- **Ayuda y asesoramiento** cuando sea demandado por los contribuyentes, formalizándose también las quejas verbales.
- **Formulación de propuestas para la mejora de los servicios,** sobre todo en aquellos que directamente se relacionan con la atención a contribuyentes, que serán incluidas en la memoria anual.
- **Publicación de la memoria anual** de la ODC a través de la web www.oager.com, dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio presupuestario.

INDICADORES DE CALIDAD

- Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones.
- Tiempo medio de respuesta de los escritos presentados.
- Número de propuestas presentadas para la mejora de la prestación de servicios y de organización interna de los mismos.
- Datos obtenidos de las encuestas de satisfacción que periódicamente realiza el OAGER, relativas a personalización, lenguaje y asesoramiento.
- Porcentaje de quejas sobre incumplimiento de los compromisos adquiridos.



PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se ofrecen diferentes vías para presentar quejas relativas al funcionamiento de los servicios económicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de hacer sugerencias destinadas a la mejora de estos servicios:

- Por correo postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente: Av. Villamayor, 55-67, 37007 Salamanca.
- Por fax: dirigido al 923 279 915 (indicando nombre, apellidos, NIF, telf. de contacto).
- Por teléfono: 923 279 142 o teléfono gratuito de información del propio OAGER 900 701 000.
- Por correo electrónico: dirigido a defensordelcontribuyente@oager.com (indicando nombre, apellido, NIF, teléfono de contacto).
- A través de la web: www.oager.com.
- En el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca, C/ Iscar Peyra, 24-26, o en los registros auxiliares habilitados en el CMI Victoria Adrados, Avda. Villamayor, 55-67, CMI El Charro, en la Plaza de la Concordia, o CMI Plaza de Trujillo, en horario de lunes a viernes de 8:30 h a 14:00 h.
- Presencialmente, como atención al público orientada a asistir a contribuyentes con dificultades en el acceso a la administración electrónica, especialmente al colectivo de personas mayores.

NORMATIVA

- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Artículo 13 Derechos de las Personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Ley 58/2003 General Tributaria, Título II, Capítulo I, Sección 4ª, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.
- Ordenanza Fiscal nº 100 General de Gestión Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Salamanca, Artículo 8, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.
- Manual de Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca, aprobado por Junta de Gobierno de 31 de julio de 2008.



OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación



HORARIO: Lunes a viernes: de 8:00 h a 20:00 h.

DIRECCIÓN: Av. Villamayor, 55-67, 37007
Salamanca.

Telf.: 923 279 142 / 900 701 000

Fax: 923 279 915

Email: defensordelcontribuyente@oager.com

Web: www.oager.com

