

carta de servicios

Defensora del contribuyente



Ayuntamiento
de Salamanca

s a l a m a n c a



Este Ayuntamiento ha emprendido un camino sin retorno hacia la consecución de la Calidad de los Servicios que presta a los ciudadanos.

Uno de los pasos iniciales de esta senda se ha plasmado en la Carta de Servicios que tienes en las manos en la que, además de información importante en relación con los servicios prestados, se concretan los compromisos que se asumen para avanzar en la dirección indicada.

Contamos con tu colaboración para que nos ayudes a superarnos cada día, de forma que consigamos alinear nuestro deseo con tus expectativas.

*El Alcalde
Julián Lanzarote Sastre*

Defensora del contribuyente

El Ayuntamiento de Salamanca a través del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación ha creado la figura de la Defensora 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.

SERVICIOS PRESTADOS



- **Recibir y tramitar quejas y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de este servicio.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponde dentro del OAGER o de otros servicios si fuera necesario.
Cuando se trate de sugerencias se agradecerá mediante escrito la presentación de las mismas.
- **Informar y asesorar a contribuyentes** sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio del derecho de petición.
- **Formular** a los servicios tributarios **recomendaciones** para la defensa de los derechos y garantías de los y las contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía.

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS/LAS 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.
- A conocer la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan actuaciones y procedimientos tributarios.
- 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.

Estos derechos serán respetados por el **OAGER** y podrán ser invocados para su defensa ante la **Defensora de Contribuyente** o ante los órganos jurisdiccionales competentes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La Defensora 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 20 días hábiles.**
- **Estudio personalizado de las respuestas,** recabando la información necesaria, que se deberá facilitar en un plazo de 15 días.
- **Utilización de un lenguaje claro 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/las 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.
- Posibilidad de consulta de la **memoria anual** a través de la web del OAGER.

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 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 **Defensora del Contribuyente**.
C/ Espoz y Mina, 16-18 (Plaza de la Libertad). 37002 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, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y sábados de 9:30 a 13:30 h.



NORMATIVA:

Lej 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común. Artículo 35 Derechos de los Ciudadanos.

Lej 58/2003 General Tributaria, Sección 4ª, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.

Ordenanza Fiscal nº 100 General de Gestión Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Salamanca, Artículo 8º, 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.

DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

HORARIO:

Lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 h.

DIRECCIÓN:

C/ Espoz y Mina 16-18 (Plaza de la Libertad).
37002 Salamanca

Telf.: 923 279 142 / Telf. gratuito: 900 701 000

Fax: 923 279 915

E_Mail: defensordelcontribuyente@oager.com

Web: www.oager.com



Ayuntamiento
de Salamanca



AYUNTAMIENTO D SALAMANCA
ORGANISMO AUTONOMO
DE GESTION ECONOMICA Y RECAUDACION
18