

Carta de Servicios del Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria

1. Introducción
2. Datos identificativos y fines del Organismo
3. Relación de servicios prestados
4. Derechos del ciudadano
5. Participación de los ciudadanos
6. Principales normas de aplicación
7. Niveles o compromisos de calidad ofrecidos
8. Aspectos facilitadores de la atención al público
9. Indicadores para el seguimiento y evaluación
10. Dirección y teléfono de contacto

1. Introducción

Esta Carta de Servicio es un documento a través del cual el Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria (OMGT) informa públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que gestiona y acerca de los compromisos de calidad en su prestación.

Esta Carta de Servicio es el instrumento que permite facilitar a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándole una influencia más directa sobre los servicios administrativos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que reciben realmente, por tanto con esta Carta de Servicio se pretende fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios que presta el OMGT.

El OMGT pretende así manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad y en definitiva el compromiso frente a los ciudadanos en la prestación de los servicios.

Esta Carta de Servicios representa en definitiva nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecerle un servicio público de calidad.

2.- Datos identificativos y fines del Organismo

El Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria - en adelante OMGT-, es un Organismo Autónomo constituido por el Ayuntamiento, siendo su finalidad la de llevar a cabo la gestión, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento.

Este Organismo tiene personalidad jurídica propia y orienta su actuación al impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos con el Ayuntamiento, prestando un amplio conjunto de servicios de información y asistencia que les faciliten este cumplimiento.

Conforme al artículo 3 de sus estatutos el OMGT tiene por objeto la prestación de los siguientes servicios:

- a) La formación y el mantenimiento de los padrones de tributos municipales, con el alcance y condiciones que se convengan.
- b) La práctica de liquidaciones para determinar las deudas tributarias y otros actos de gestión que han sido delegados en el organismo.
- c) La recaudación en período voluntario y en vía de apremio de toda clase de tributos municipales, así como de otros ingresos de derecho público.
- d) La recaudación de los recursos de otros Entes de derecho público o concesionarios que lo solicitaran.
- e) La realización de tareas de inspección de los tributos locales.
- f) La prestación de cualquier otra actividad o servicio conexo, derivado o necesario para la mejor efectividad de los anteriores.

El Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria asume como objetivo básico de su labor el impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos, basándose en los siguientes principios:

- 1.- Respeto de los derechos y garantías de los ciudadanos reconocidos en las leyes.
- 2.- Compromiso de asistencia al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento.
- 3.- Comodidad, agilidad y sencillez en los trámites derivados de las obligaciones tributarias, evitando a los ciudadanos gestiones y desplazamientos innecesarios y facilitando el pago de las deudas tributarias.
- 4.- Comunicación ágil y fluida con los ciudadanos.
- 5.- Seguridad y confidencialidad de los datos tributarios.
- 6.- Profesionalidad, imparcialidad y transparencia en todas las actuaciones del Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria.
- 7.- Eficacia y eficiencia en todos los procedimientos tributarios desarrollados por el OMGT.

3.- Relación de servicios prestados

1. Servicio de información

- Servicios de ayuda para el cumplimiento de obligaciones tributarias:
En las Unidad de Atención al Contribuyente en horario de 9:00 a 13:00 de lunes a viernes
- Guías, cartas y folletos informativos puestos a disposición de los ciudadanos en las oficinas del OMGT o enviados con carácter general al domicilio de los interesados.
- Información sobre el estado de tramitación de las devoluciones correspondientes a tributos locales, de 8 a 15 horas de lunes a viernes a través del teléfono **956 696 284**.
- Citas concertadas: Para evitar tiempo de espera el interesado podrá efectuar algunos de los siguientes trámites: alta y autoliquidación del IAE, autoliquidación del impuesto de Plusvalía, levantamiento de embargos, concertando una cita en el OMGT a través del teléfono **956 696 229**, nos adaptamos a su disponibilidad de horario. Los profesionales de la gestión (gestor, asesor fiscal, administrador de fincas) pueden concertar citas para cualquier trámite en nuestras oficinas.
- Modelos normalizados de utilización voluntaria, a disposición de los interesados en las oficinas del OMGT y en internet (www.omgt.org).
- Catálogo de formularios, a disposición de los interesados en las oficinas del OMGT y en internet (www.omgt.org).
- Trámites por Fax: A través del fax: **956 696 244** el interesado podrá realizar los siguientes trámites:
 - Solicitar certificados tributarios
 - Comunicar el cambio de domicilio fiscal y/o notificación
 - Rectificar errores (en nombre, apellidos, NIF y/o dirección)
 - Solicitar la domiciliación bancaria de pagos de tributos.

2. Pago de tributos locales

- Oficinas de cobro: El pago de los tributos locales de carácter periódico puede efectuarse en las oficinas de la Recaudación Municipal, así como en cualquier oficina de los siguientes bancos o cajas:

- CajaSur
- Caja de Ahorro San Fernando
- Caixa
- Unicaja
- BBVA)

- Aplazamientos y fraccionamientos de deudas, previa solicitud escrita del interesado.

La mayoría de las deudas se pueden pagar a plazos. Esta modalidad comporta el pago de intereses. Se puede obtener información de las condiciones y de los documentos que es necesario presentar a través de internet (www.omgt.org) , llamando al teléfono **956 696 285** o en la oficina de la Unidad de Atención al Contribuyente del OMGT.

- Admisión de distintos medios de pago

- Pago mediante dinero de curso legal, talón conformado.
- Se implantará también el pago mediante tarjetas de crédito o débito.
- Compensación de deudas con créditos frente a la hacienda municipal previa solicitud del interesado y en los términos fijados en la normativa.
- Paulatinamente se irá implantando el sistema de banco por internet.

- Abono del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)

Para facilitar las gestiones del pago de este impuesto el OMGT ha firmado un convenio con las Notarías de la localidad, este convenio permitirá calcular y pagar la plusvalía en la propia notaría.

3. Servicios en Internet:

Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día.
Los ciudadanos podrán acceder a través de internet para:

- a. Solicitar aplazamientos y fraccionamientos.
- b. Solicitar devoluciones de Ingresos
- c. Solicitar certificados tributarios
- d. Comunicar el cambio de domicilio fiscal y/o notificación
- e. Rectificar errores (en nombre, apellidos, NIF y/o dirección)
- f. Solicitar la domiciliación bancaria de pagos de tributos.
- g. Calcular la cuota de determinados tributos.
- h. Obtener información de los tributos locales:
 - Legislación actualizada
 - Ordenanzas Fiscales
 - Modelos normalizados
 - Formularios
 - Jurisprudencia
 - Procedimientos Tributarios
 - Preguntas más frecuentes
- i. Abonar sus tributos. Paulatinamente se implantará el sistemas de pago por internet.

4.- Derechos del ciudadano

En sus relaciones con este Organismo el ciudadano cuenta con un amplio conjunto de derechos expresamente reconocidos en la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes:

- Derecho a ser informado de manera eficaz y rápida en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Derecho a ser auxiliado en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan al OMGT
- Derecho a conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus distintas actuaciones con el OMGT
- Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Derecho a que las actuaciones de este Organismo se lleven a cabo en la forma que resulte menos gravosa para el ciudadano.
- Derecho a la presunción de buena fe del ciudadano en sus actuaciones.
- Derecho a actuar ante este Organismo personalmente o por medio de representante.
- Derecho a obtener información completa y veraz sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que les conciernan directamente, con las excepciones previstas en la Ley.
- Derecho a conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en los que sean interesados.
- Derecho a que este Organismo resuelva expresamente y por escrito sus peticiones, declaraciones y reclamaciones.

- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que posea este Organismo así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a acceder a la información contenida en las bases de datos de este Organismo, en los términos legalmente previstos.
- Derecho a rehusar la presentación de los documentos que no resulten exigidos por la normativa aplicable y a no aportar los documentos ya presentados y que se encuentren en poder de este Organismo.
- Derecho a formular alegaciones, aportar documentos y ser oído en el trámite de audiencia antes de la propuesta de resolución del expediente.
- Derecho a que los procedimientos se desarrollen y resuelvan en los plazos fijados por la norma. En general los procedimientos tributarios serán resueltos en el plazo máximo de seis meses.
- Derecho a que se aplique la prescripción en las actuaciones tributarias en los términos exigidos en la normativa vigente.
- Derecho a promover la recusación de las autoridades y personal del Organismo Municipal de Gestión Tributaria.
- Derecho a interponer recursos y reclamaciones que procedan contra los actos dictados por el OMGT en los que sean interesados, impugnar las liquidaciones y autoliquidaciones.
- Derecho a la suspensión del ingreso de las deudas tributarias en los casos de interposición de recursos o reclamaciones administrativas, siempre que se aporten las garantías exigidas por la normativa vigente, salvo que proceda la suspensión sin garantía.
- Derecho a la suspensión automática de las sanciones, sin necesidad de garantía, hasta que no sea firme en vía administrativa.
- Solicitar la devolución de los ingresos indebidos, con abono, en su caso, de los intereses de demora.
- Derecho al reembolso total o parcial del coste de las garantías aportadas para suspender la ejecución de una deuda tributaria cuando sea declarada

total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa.

- Derecho a que los bienes y derechos embargados no sean enajenados hasta que la deuda ejecutada sea firme, salvo en los supuestos previstos en la norma.
- Derecho a ser informado de la naturaleza y alcance de las actuaciones de la Inspección Tributaria y de los derechos y obligaciones del ciudadano en estas actuaciones, y a que las actuaciones inspectoras finalicen en el plazo general de un año que podrá ampliarse por otros doce meses en los supuestos y condiciones previstas en la norma.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios que presta este Organismo, a través de los medios indicados en esta Carta (sugerencia, encuestas de satisfacción, etc..).

5.- Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán hacer llegar al Organismo Municipal de Gestión y Recaudación Tributaria las iniciativas, quejas o sugerencias que estimen más convenientes sobre su funcionamiento en relación con la prestación de los servicios que tiene encomendados, a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de sugerencias y consultas
- Mediante la formulación de quejas ante la Oficina Municipal de Defensa del Contribuyente.
- Las quejas, sugerencias y consultas podrán presentarse personalmente, por fax, por correo o mediante comunicación electrónica dirigida al "Buzón del Ciudadano" a través de internet en nuestra página web: www.omgt.org
- Mediante la participación en los foros de debates que se incluyan en la página web

6.- Principales normas de aplicación

- Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Ley 39/1988, de 28 de diciembre.
- Ley General Tributaria , Ley 230/1963, de 28 de diciembre.
- Ley de derechos y garantías de los contribuyentes, Ley 1/1998, de 28 de febrero.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, que aprueba el Texto Refundido de las Tarifas del I.A.E
- Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección de los tributos.
- Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 1163/1990, de 21 de septiembre, por el cual se regula el Procedimiento para la realización de Devoluciones de Ingresos Indebidos de Naturaleza Tributaria.
- Real Decreto 1930/1998, de 11 de septiembre, por el que se desarrolla el Régimen Sancionador Tributario y se introducen las adecuaciones necesarias en el Real Decreto 939/1986, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de la Inspección de los Tributos.
- Real Decreto 136/2000, de 4 de febrero, por el que se desarrolla parcialmente la ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, en lo relativo al reembolso del coste de las garantías prestadas para suspender la ejecución de las deudas tributarias y al régimen de actuaciones de la inspección de los tributos y se adapta a las previsiones de dicha ley el procedimiento para la realización de devoluciones de ingresos indebidos de naturaleza tributaria.
- Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción.

7.- Niveles o compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por el O.M.G.T y los derechos concretos de los ciudadanos recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La información será clara y precisa

1. Información presencial: Horario continuado de 9 a 14 horas de lunes a viernes. La atención será personalizada.
2. Información escrita: El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a veinte días hábiles desde su recepción.
3. Información telefónica: La Unidad de Atención al Contribuyente atenderá todas las llamadas en función del grado de saturación de las líneas, en horario continuado desde las 8 a las 15 horas de lunes a viernes. El tiempo medio de espera de las llamadas no será superior a 3 minutos.
4. Información telemática (correo electrónico): Los mensajes recibidos por vía telemática se contestarán en los mismos plazos establecidos para la información escrita.
5. Servicios en Internet: La información se actualizará semanalmente. Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día.

Los ciudadanos podrán acceder a través de internet para:

- j. Solicitar aplazamientos y fraccionamientos.
- k. Solicitar devoluciones de Ingresos
- l. Solicitar certificados tributarios
- m. Comunicar el cambio de domicilio fiscal y/o notificación
- n. Rectificar errores (en nombre, apellidos, NIF y/o dirección)
- o. Solicitar la domiciliación bancaria de pagos de tributos.
- p. Calcular la cuota de determinados tributos.
- q. Obtener información de los tributos locales (legislación, formularios, jurisprudencia, procedimientos, preguntas más frecuentes...)
- r. Abonar sus tributos. Paulatinamente se implantará el sistemas de pago por internet.

6. Pago de deudas:

- a. Para el pago de los tributos periódicos (Impuesto sobre vehículos, IBI, IAE, Tasas de recogida de basuras...) enviaremos a los contribuyentes un "aviso de pago", donde se les informará de forma clara y precisa del plazo de pago, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios a través de los que puede efectuar el pago.
- b. En los aplazamientos y fraccionamientos se avisará a los interesados de la proximidad del vencimiento del plazo o primera fracción y de los intereses a abonar.
- c. Para evitar el desplazamiento de los ciudadanos se implantará, paulatinamente, nuevos sistemas de pago a través de internet y se ampliará la red de entidades colaboradoras.

7. Trámites tributarios

- La documentación remitida a los ciudadanos será clara y precisa
- Los certificados literales (que contienen sólo información literal sobre superficie, titular, cuota, referencia catastral....) se entregarán en el mismo día en que se solicita.
- Los certificados descriptivos y gráficos se entregarán en el plazo de 3 días hábiles.
- Los certificados tributarios solicitados por Internet estarán disponibles en el plazo máximo de tres días hábiles.
- Se pondrá a disposición de los interesados modelos normalizados de utilización voluntaria en las oficinas del OMGT y en internet (www.omgt.org) para la realización de numerosos trámites tributarios.
- Los contribuyentes obtendrán las devoluciones tributarias que les correspondan en el plazo de 30 días.

8.- Aspectos facilitadores de la atención al público

En el OMGT existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de los informadores.

a. Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente
- Escucharán activamente al público
- Utilizarán un lenguaje comprensible
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible
- Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba
- Le despedirán con amabilidad

b. Compromiso ético de actuación del personal del OMGT. El personal que presta servicios en el OMGT asume como valores éticos del servicio público que prestan la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad y ciudadanos de avanzada edad.

c. Uso de fotocopidora.

Los usuarios de nuestros servicios podrán solicitar fotocopias de aquellos documentos que entreguen para cumplimentar algunos trámites. Estas fotocopias se realizarán sin coste alguno para los usuarios.

9.- Indicadores para la evaluación de la calidad

El OMGT evaluará la calidad de los servicios prestados mediante los siguientes indicadores:

Encuestas de satisfacción de los ciudadanos. El OMGT realizará todos los años, como mínimo, una encuesta entre los usuarios de los distintos servicios que presta. Esta encuesta estará orientada a conocer la calidad en la prestación de los servicios y las posibles mejoras a introducir. La pagina web del Organismo contendrá también un formulario de satisfacción de los ciudadanos

Indicadores de medidas sobre:

- Porcentaje de consultas, quejas y sugerencias escritas atendidas antes de 20 días.
- Porcentaje de devoluciones de ingresos indebidos realizadas en el plazo de 30 días.
- Tiempo medio de obtención de los certificados tributarios.
- Porcentaje de recursos, reclamaciones resueltas en el plazo de 30 días.
- Porcentaje de expedientes de bonificación, exención tributaria resueltos en el plazo de 30 días.
- Número de consultas presenciales atendidas
- Nuevos servicios prestados a través de internet
- Porcentaje de consultas telemáticas atendidas antes de 20 días.
- Tiempo medio de obtención de los certificados tributarios solicitados a través de internet.

Anualmente se evaluará, mediante los citados indicadores, el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.

