



Carta Marco

Agencia Tributaria de las Illes Balears

NOS COMPROMETEMOS A:

1. Informar de manera accesible y sencilla mediante diversos canales (presencial, telefónico, telemático).
2. Atender al usuario de manera personalizada y cercana, en lenguaje comprensible, mediante oficinas en las principales poblaciones de las Illes Balears.
3. Tratar la información de manera reservada y confidencial.
4. Validar los certificados digitales de identidad.
5. Atender al usuario en cualquiera de las dos lenguas oficiales de las Illes Balears: castellano y catalán.
6. Ser especialistas y eficaces en las gestiones para ofrecer el mejor servicio.
7. Facilitar los trámites para cumplir las obligaciones tributarias mediante nuevas tecnologías.
8. Poner a la disposición de los usuarios la posibilidad de hacer pagos telemáticos y electrónicos de los impuestos.
9. Ser eficaces en las comunicaciones con otros servicios, en la resolución de recursos y en la tramitación y finalización de expedientes, cumpliendo los términos de respuesta que prevé la normativa.
10. Aclarar al usuario las dudas que tenga e informarle del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
11. Facilitar la entrada de documentos dirigidos a otros organismos de la Administración.
12. Escuchar las opiniones y las sugerencias relativas a nuestros servicios.
13. Responder con celeridad a las quejas sobre el funcionamiento de nuestros servicios.
14. Medir periódicamente la calidad de nuestros servicios para conseguir la mejora continua.
15. Poner a la disposición de los usuarios los resultados de las mediciones de los servicios.



Todos los teléfonos de la red están también al teléfono de información administrativa 012. El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca un total 56 unidades divididas en Delegaciones Insulares, Oficinas Liquidadoras y Oficinas de Recaudación de Zona repartidos por las Illes Balears y conforman la red de la Agencia Tributaria de las Illes Balears. Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Agencia Tributaria de las Illes Balears se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: www.caib.es.

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos que establecen sus cartas se pueden hacer sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de nuestra página web: www.caib.es
- Telefónica: en nuestro número 012.
- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías.