



# Carta Marc

## Agència Tributària de les Illes Balears

### ENS COMPROMETEM A:

1. Informar de manera accessible i senzilla mitjançant diversos canals (presencial, telefònic, telemàtic).
2. Atendre l'usuari de manera personalitzada i propera, en llenguatge comprensible, mitjançant oficines a les principals poblacions de les Illes.
3. Tractar la informació de manera reservada i confidencial.
4. Validar els certificats digitals d'identitat.
5. Atendre l'usuari en qualsevol de les dues llengües oficials de les Illes Balears: castellà i català.
6. Ser especialistes i eficaços en les gestions per tal d'oferir el millor servei.
7. Facilitar els tràmits per complir les obligacions tributàries mitjançant les noves tecnologies.
8. Posar a la disposició dels usuaris la possibilitat de fer pagaments telemàtics i electrònics dels impostos.
9. Ser eficaços en les comunicacions amb altres serveis, en la resolució de recursos i en la tramitació i finalització d'expedients, complint els terminis de resposta que preveu la normativa.
10. Aclarir a l'usuari els dubtes que tenguí i informar-lo del compliment de les seves obligacions tributàries.
11. Facilitar l'entrada de documents adreçats a altres organismes de l'Administració.
12. Escoltar les opinions i els suggeriments relatius als nostres serveis.
13. Respondre amb celeritat a les queixes sobre el funcionament dels nostres serveis.
14. Mesurar periòdicament la qualitat dels nostres serveis per aconseguir la millora contínua.
15. Posar a la disposició dels usuaris els resultats dels mesuraments dels serveis.



Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total 56 unitats dividides en Delegacions Insulars, Oficines Liquidadores i Oficines de Recaptació de Zona repartits per les Illes Balears i conformen la xarxa de l'Agència Tributària de les Illes Balears.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de l'Agència Tributària de les Illes Balears es troba detallada en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis de Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es).

**QUEIXES I SUGGERIMENTS:** Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves cartes es poden fer suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: [www.caib.es](http://www.caib.es)
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.