

Esta Carta Marco es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plano Estratégico de Calidad del Gobierno de las Islas Baleares y está integrada dentro el conjunto de cartas de ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Islas Baleares.

QUIÉN SOMOS?

La Agencia Tributaria de las Islas Baleares es una realidad desde la 1 de enero de 2009. Su principal objetivo es acercar la Administración tributaria a la ciudadanía, ofreciendo en todo momento información actualizada, haciendo más fáciles los trámites y luchando contra el fraude fiscal en beneficio de todo el mundo. La Agencia se constituye, en cumplimiento del Estatuto de autonomía de las Islas Baleares, como ente autónomo responsable de la gestión, la recaudación, la liquidación y la inspección de los tributos propios de la Comunidad Autónoma y de los tributos estatales cedidos totalmente. Esta responsabilidad, la llevará a término bajo los principios de transparencia, de legalidad, de objetividad, de igualdad, de responsabilidad y de eficacia. Por tal que los usuarios sean parte activa de la mejora continua de la Administración tributaria, es importante conocer sus expectativas. Por esto, agradeceremos sinceramente la aportación que, mediante sugerencias y comentarios nos hagáis llegar. En esta Carta Marco encontraréis los medios por comunicaros con la Agencia Tributaria de las Islas Baleares, las oficinas que prestan los diversos servicios y nuestros compromisos de prestación y de calidad de servicio.

LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:

1. Información y atención al contribuyente:

Información de las competencias y de los servicios de la Agencia.

Información tributaria.

Presencial en las oficinas de Agencia.

Telefónica: 902 20 15 30 y mediante SMS.

En Internet: www.atib.es y mediante correo electrónico.

Información presencial sobre el estado de tramitación de expedientes.

2. Asistencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias:

En las oficinas de la Agencia.

En el empleo de modelos tributarios.

En la elaboración de les declaraciones tributarias.

Servicios autorizados de autoliquidación (transmisión de vehículos, etc.).

Telemática

Programas de ayuda para rellenar modelos tributarios.

Programas de ayuda de valoración de bienes: inmuebles, amarres, vehículos y bienes náuticos.

Descargas de modelos tributarios e impresos.

Guía para no expertos

3. Presentación y pago telemático de declaraciones: www.atib.es

4. Medios y facilidades de pago

Pago en les oficinas de la Agencia en efectivo con tarjeta bancaria o cheques conformados.

Pago en les oficinas de las entidades bancarias colaboradores.

Pago telemático a través de banca electrónica, con tarjeta bancaria o sistema NRC.

Aplazamiento y fraccionamiento de pago de deudas.

5. Otros servicios

Validación de certificados digitales de identidad.

Expedición de certificados: del impuesto sobre el patrimonio, a petición de órganos judiciales y de no deudores de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.

Expedición de etiquetas identificativas

Registros de entrada de documentos dirigidos a la Administración.

Tramitación de quejas y sugerencias.

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.
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 les Illes Balears: castellano y catalán.
6. Ser especialistas y eficaces en les 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 les 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 informar-le 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.

NOS EVALUAMOS MEDIANTE...

1. Número de llamadas de teléfono de usuario atendidas.
2. Número de quejas de usuarios a causa de una atención deficiente.
3. Porcentaje de declaraciones tributarias realizadas mediante Internet.
4. Porcentaje de declaraciones tributarias realizadas con el soporte del personal de la Agencia.
5. Tiempo medio de resolución de recursos.
6. Tiempo medio de resolución de expedientes.
7. Grado de satisfacción medio de los usuarios.
8. Porcentaje de servicios prestados por vía telemática.
9. Número de operaciones de pago por Internet.
10. Tiempo medio de contestación de reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios.

11. Tiempo medio de devolución de ingresos.
12. Número de aplicaciones informáticas a la disposición de los usuarios en la página web.
13. Horas de formación al personal.

SERVICIOS CENTRALES DEL ATIB C/ de Can Troncoso, 1 07001 Palma Teléfono único de asistencia e información tributaria: 902 201 530
Os atenderemos todos los días laborables de 9.00 a 14.00 horas.
En la página web: www.atib.es.
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 32 unidades divididas en Delegaciones Insulares, Oficinas Liquidadoras y Oficinas de Recaudación de Zona repartidos por las Islas Baleares y conforman la red de la Agencia Tributaria de las Islas Baleares.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Agencia Tributaria de las Islas Baleares 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 Islas Baleares: www.caib.es.

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Islas Baleares 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.