

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

• **QUI SOM?**

L'Agència Tributària de les Illes Balears és una realitat des de l'1 de gener de 2009. El seu principal objectiu és acostar l'Administració tributària a la ciutadania, oferint en tot moment informació actualitzada, fent més fàcils els tràmits i lluitant contra el frau fiscal en benefici de tothom.

L'Agència es constitueix, en compliment de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, com a ent autònom

responsable de la gestió, la recaptació, la liquidació i la inspecció dels tributs propis de la Comunitat Autònoma i dels tributs estatals cedits totalment. Aquesta responsabilitat, la durà a terme sota els principis de transparència, de legalitat, d'objectivitat, d'igualtat, de responsabilitat i d'eficàcia. Per tal que els usuaris siguin part activa de la millora contínua de l'Administració tributària, és important conèixer les seves expectatives. Per això, agraiem sincerament l'aportació que, mitjançant suggeriments i comentaris ens faceu arribar. En aquesta carta marc trobareu els mitjans per comunicarvos amb l'Agència Tributària de les Illes Balears, les oficines que presten els diversos serveis i els nostres compromisos de prestació i de qualitat de servei

• **SERVEIS QUE OFERIM**

1. Informació i atenció al contribuent

- Informació de les competències i dels serveis de l'Agència.
- Informació tributària:
 - Presencial a les oficines de l'Agència.
 - Telefònica: 902 20 15 30 i mitjançant SMS.
 - Per Internet (www.atib.es) i mitjançant correu electrònic.
- Informació presencial sobre l'estat de tramitació d'expedients.

2. Assistència en el compliment d'obligacions tributàries

- A les oficines de l'Agència:
 - En l'emplenament de models tributaris.
 - En l'elaboració de les declaracions tributàries.
 - Serveis automatitzats d'autoliquidació (transmissió de vehicles, etc.).
- Telemàtica:
 - Programes d'ajuda per emplenar models tributaris.
 - Programes d'ajuda de valoració de béns: immobles, amarratges, vehicles i béns nàutics.
 - Descàrregues de models tributaris i impresos.
 - Guia per a no experts.

3. Presentació i pagament telemàtic de declaracions (www.atib.es)

4. Mitjans i facilitats de pagament

- Pagament a les oficines de l'Agència en efectiu, amb targeta bancària o xecs conformats.
- Pagament a les oficines de les entitats bancàries col·laboradores.
- Pagament telemàtic per banca electrònica, amb targeta bancària o sistema NRC.
- Ajornament i fraccionaments de pagament de deutes.

5. Altres serveis

- Validació de certificats digitals d'identitat.
- Expedició de certificats: de l'impost sobre el patrimoni, a petició d'òrgans judicials i de no deutors de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Expedició d'etiquetes d'identificació.
- Registres d'entrada de documents adreçats a l'Administració.
- Tramitació de queixes i suggeriments.

• 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 tengui 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.

• I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

- 1.** Nombre de telefonades d'usuaris ateses.
- 2.** Nombre de queixes d'usuaris a causa d'una atenció deficient.
- 3.** Percentatge de declaracions tributàries fetes per Internet.
- 4.** Percentatge de declaracions tributàries fetes amb el suport del personal de l'Agència.
- 5.** Temps mitjà de resolució de recursos.
- 6.** Temps mitjà de resolució d'expedients.
- 7.** Grau de satisfacció mitjà dels usuaris.
- 8.** Percentatge de serveis prestats per via telemàtica.
- 9.** Nombre d'operacions de pagament per Internet.

- 10.** Temps mitjà de contestació de reclamacions i queixes presentades pels usuaris.
- 11.** Temps mitjà de devolució d'ingressos.
- 12.** Nombre d'aplicacions informàtiques a la disposició dels usuaris a la pàgina web.
- 13.** Hores de formació al personal.

- **LOCALITZACIÓ**

SERVEIS CENTRALS DE L'ATIB

C/ de Can Troncoso, 1

07001 Palma

Telèfon únic d'assistència i informació tributària: 902 201 530

Us atendrem tots els dies laborables de 9.00 a 14.00 hores.

A la pàgina web: www.atib.es

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.

- **QUEIXES I SUGGERIMENTS**

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

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
- Telefònica: en el nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.