

SERVICIOS CENTRALES DE LA 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: w.atib.es.



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: w.caib.es

- Telefónica: en nuestro número 012.

- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las consejerías.

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.

Fecha de realización: diciembre de 2008
Fecha de revisión: antes de diciembre de 2010
Tirada de ejemplares: 1.500
Coste de impresión por ejemplar: 1,00 €

Carta Marco



Agencia Tributaria de las Illes Balears



Esta Carta Marco es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrado dentro el conjunto de cartas de ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

■ ¿QUÉNES SOMOS?

La Agencia Tributaria de las Illes Balears es una realidad desde el 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 Illes Balears, 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 eficacia.

Por tanto, que los usuarios sean la 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 para comunicaros con la Agencia Tributaria de las Illes Balears, las oficinas que prestan los diversos servicios y nuestros compromisos de prestación y de calidad de servicio.



ATIB Troncoso

■ **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 la 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 las 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 las oficinas de la Agencia en efectivo con tarjeta bancaria o cheques conformados.
- Pago en las oficinas de las entidades bancarias colaboradoras.
- 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 las 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 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.





■ Y 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.



ATIBBorja Moll