

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Agencia Tributaria Valenciana (en adelante, "ATV") tiene como misión fortalecer la capacidad de la Generalitat de gestionar sus competencias de manera autónoma. Es la garante de la sostenibilidad de las políticas públicas y, en concreto, de las que conforman el Estado del Bienestar, Sanidad, Educación, Protección Social, Ocupación, Vivienda y Justicia. Unas políticas sufragadas con el esfuerzo de todos los ciudadanos.

Aumentar la eficiencia en la gestión tributaria y combatir el fraude fiscal constituyen dos pilares para garantizar la igualdad de oportunidades. Si todos cumplimos, el esfuerzo que se tendrá que requerir para sostener los servicios públicos será menor. Pero, además, no hay acción más insolidaria que la evasión fiscal. Cada euro que se detrae para la financiación de los servicios básicos atenta contra una atención sanitaria de excelencia, una escuela pública con más medios y una protección social digna. Cumplir con estas obligaciones es un deber moral y cívico, y un compromiso con nuestros hijos y nuestros mayores.

Estos son los principios que guían la Carta de Servicios que presentamos y que ponemos a disposición de todos los valencianos y valencianas.

La Presidencia de la
Agencia Tributaria Valenciana

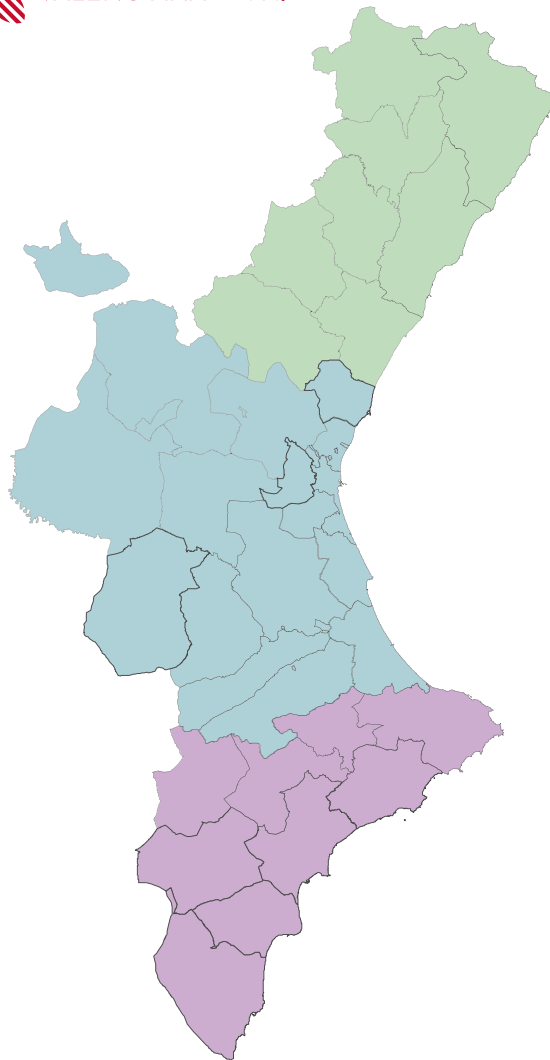
MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



GENERALITAT
VALENCIANA | TOTS
A UNA
veu



GENERALITAT
VALENCIANA | TOTS
A UNA
veu



Agència Tributària
Valenciana



Carta de
Servicios

una administración
excelente

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
VALENCIANA**

SERVICIOS

Desde su creación, la ATV queda configurada como un organismo autónomo adscrito a la consellería competente en materia de hacienda, con personalidad jurídica propia, autonomía funcional y de gestión, y plena capacidad de actuación en el desarrollo de las funciones asumidas. Le corresponde la aplicación de los tributos y el ejercicio de la potestad sancionadora tanto sobre los tributos propios de la Generalitat como sobre los tributos cedidos por el Estado, en el marco de la vigente Ley Orgánica de financiación autonómica.

La ATV presta los siguientes servicios:

- Facilita información, asistencia y orientación general, sobre sus servicios, oficinas, y organización, en todos sus centros gestores, en horario de atención al público, en el servicio telefónico de información tributaria y en Internet.
- Facilita información tributaria, como pueda ser:
 - a) Información y asistencia sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de los tributos cuya gestión se le encomienda, previa cita, obtenida por Internet.
 - b) Información genérica sobre los tributos que gestiona la ATV, y sobre las tasas y otros ingresos de derecho público.
 - c) Información sobre el estado de tramitación de los expedientes, previa cita, obtenida por Internet.
 - d) Información sobre normativa y doctrina tributaria, novedades fiscales, convenios en vigor, estadísticas tributarias, informes del Ministerio, y beneficios fiscales aplicables.
- Pone a disposición de los ciudadanos diferentes programas informáticos de ayuda para la confección y presentación telemática de declaraciones tributarias, así como ayuda en internet para el cálculo del valor real de bienes inmuebles urbanos y rústicos, y del valor fiscal de vehículos.
- Asiste e informa en la Campaña del IRPF.
- Facilita a los ciudadanos el pago de deudas mediante i) la habilitación de diferentes medios de pago, ii) la concesión de aplazamientos y fraccionamientos, y, iii) el acuerdo de compensaciones de deudas y pago en especie.
- Emite a petición de los interesados diferentes documentos, entre otros:
 - a) Certificado de estar al corriente de las deudas tributarias con la Generalitat.
 - b) Informe, cuando las leyes o los reglamentos propios de cada tributo así lo prevean, sobre la valoración a efectos fiscales de rentas, productos, bienes, gastos y demás elementos determinantes de la deuda tributaria.
 - c) Certificados de los pagos realizados.
- Presta el servicio de registro general.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos la accesibilidad de la web según WAI.	
Valoración de la accesibilidad por parte de los usuarios de dicho servicio con algún grado de discapacidad (en una escala de 1 a 10).	Valor objetivo
	9,95
2. Ofrecemos la posibilidad de presentar las declaraciones del ITPyAJD (modelos 600 y 620) por vía electrónica.	
Disponibilidad de presentación por vía telemática.	Valor objetivo
	99%
3. Ofrecemos la posibilidad de pagar determinados impuestos a través de internet (ITPyAJD, ISD y tasas).	
Porcentaje de pagos telemáticos efectuados en relación al total de solicitudes recibidas de los siguientes modelos: 600, 620, 650, 651, 042, 043, 044, 045 y 046.	Valor objetivo
	99%
4. Seguimos avanzando en la relación con nuestros colaboradores, potenciando el uso de aplicaciones informáticas para profesionales que representan a particulares.	
Porcentaje de presentación telemática por parte de los profesionales que representan a particulares.	Valor objetivo
	99%
5. Ayudamos al ciudadano, a través del programa MÁS CERCA DE TÍ, en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, asesorando de manera personalizada a la ciudadanía, en un número mínimo de 20 municipios.	
Porcentaje de municipios atendidos en la campaña anual del IRPF sobre el objetivo previsto.	Valor objetivo
	95%
6. Ofrecemos la posibilidad de obtener el certificado de estar al corriente de pago de forma telemática para profesionales, otras administraciones públicas, y particulares que dispongan de certificado digital.	
Porcentaje de disponibilidad del trámite telemático.	Valor objetivo
	99%
7. Mejoramos la consulta web para el cálculo del valor real de bienes inmuebles y vehículos.	
Porcentaje de usuarios que valoran la utilidad del cálculo en la encuesta de satisfacción para bienes inmuebles y vehículos.	Valor objetivo
	95%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: en las oficinas de la ATV.

TELFÓNICA: teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la ATV).

TELEMÁTICA: <http://atv.gva.es/es/formulario-contacto>

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Dirección de las delegaciones de la ATV:

C/ Gregorio Gea, 14. 46009 – València

C/ Churruca, 25. 03003 - Alicante

PL. Tetuán, 38 – 39. 12001 - Castelló de la Plana

Teléfono de atención: 012

Horario de atención:

Apertura al público para la información y tramitación de documentos específicos:

- Lunes a viernes: de 09:00h a 14:00h.

Registro de documentos:

- Lunes a viernes: de 09:00h a 14:00h.

Los jueves se prestará el servicio de información general y registro de documentos, desde las 14:30h hasta las 19:00h ininterrumpidamente, en los edificios PROP:

• Alicante: Rambla Méndez Núñez, 41

• Castellón: Hermanos Bou, 47

• Valencia: Gregorio Gea, 27 (PROP I)

Excepto del 15 de mayo al 15 de octubre (ambos inclusive), semana de Pascua y periodo de vacaciones escolares de Navidad, Año Nuevo y Reyes, que será de 09:00h a 14:00h.

En semana de fiestas locales: de 09:00h a 14:00h.

www.atv.gva.es

(Consulta en nuestra web el listado de oficinas liquidadoras)

http://csi.ha.gva.es/kiosko/of_liq_principal

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**

