

Agència Tributària Valenciana

RESOLUCIÓ de 17 de gener de 2020, del president de l'Agència Tributària Valenciana, pel qual es dona publicitat a l'acord del seu Consell Rector de 16 de gener de 2020, pel qual s'aprova la Carta de Serveis de l'Agència Tributària Valenciana. [2020/573]

De conformitat amb l'article 17.1 del Decret 41/2016, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, per la present, resolc:

Donar publicitat a l'acord del Consell Rector del 16 de gener de 2020, pel qual s'aprova la carta de serveis de l'Agència Tributària Valenciana, que s'adjunta en l'Annex d'aquesta resolució.

València, 17 de gener de 2020.– El president de l'Agència Tributària Valenciana: Vicent Soler i Marco.

ANNEX

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III del citat Decret, es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La carta de serveis de l'Agència Tributària Valenciana ha sigut promoguda per la seua Direcció General. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, adés citat.

L'Agència Tributària Valenciana té com a objecte les competències en l'àmbit de la Generalitat relatives a l'aplicació dels tributs, l'exercici de la potestat sancionadora en matèria tributària i la funció revisora en via administrativa que concerneix les seues competències.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, del Consell, la carta de serveis ha sigut informada favorablement per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

En virtut de l'anterior, el Consell Rector acorda, per unanimitat:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis de l'Agència Tributària Valenciana que s'adjunta a continuació.

Agencia Tributaria Valenciana

RESOLUCIÓN de 17 de enero de 2020, del presidente de la Agencia Tributaria Valenciana, por el que se da publicidad al acuerdo de su Consejo Rector de 16 de enero de 2020, por el que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Valenciana. [2020/573]

De conformidad con el artículo 17.1 del Decreto 41/2016, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, por la presente, resuelvo:

Dar publicidad al acuerdo del Consejo Rector celebrado el 16 de enero de 2020 por el que se aprueba la carta de servicios de la Agencia Tributaria Valenciana que se adjunta en el anexo de esta resolución.

València, 17 de enero de 2019.– El presidente de la Agencia Tributaria Valenciana: Vicent Soler i Marco.

ANEXO

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado Decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La carta de servicios de la Agencia Tributaria Valenciana ha sido promovida por su Dirección General. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

La Agencia Tributaria Valenciana tiene como objeto las competencias en el ámbito de la Generalitat relativas a la aplicación de los tributos, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y la función revisora en vía administrativa que atañe a sus competencias.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016, del Consell, la carta de servicios ha sido informada favorablemente por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

En virtud de lo anterior, el Consejo Rector acuerda, por unanimidad:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria Valenciana que se adjunta a continuación.

Segon

Acordar la publicació de la present resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), i la seua posada a disposició a la ciutadania a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana: <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

Carta de serveis de l'Agència Tributària Valenciana

Missatge general

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de manera contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

«Una Administració Excel·lent»

Compromís institucional

L'Agència Tributària Valenciana (d'ara endavant, «ATV») té com a missió enfortir la capacitat de la Generalitat de gestionar les seues competències de manera autònoma. És la garant de la sostenibilitat de les polítiques públiques i, en concret, de les que conformen l'Estat del Benestar: Sanitat, Educació, Protecció Social, Ocupació, Habitatge i Justícia. Unes polítiques sufragades amb l'esforç de tota la ciutadania.

Augmentar l'eficiència en la gestió tributària i combatre el frau fiscal constitueixen dos pilars per a garantir la igualtat d'oportunitats. Si tots complim, l'esforç que s'haurà de requerir per a sostindre els serveis públics serà menor. Però, a més, no hi ha acció més insolidària que l'evasió fiscal. Cada euro que es lleva per al finançament dels serveis bàsics, atempta contra una atenció sanitària d'excel·lència, una escola pública amb més mitjans i una protecció social digna. Complir amb aquestes obligacions és un deure moral i cívic, i un compromís amb els nostres fills i els nostres majors.

Aquests són els principis que guien la Carta de Serveis que presentem i que posem a la disposició de tots els valencians i valencianes.

Serveis prestats

Des de la seua creació, l'ATV queda configurada com un organisme autònom adscrit a la conselleria competent en matèria d'hisenda, amb personalitat jurídica pròpia, autonomia funcional i de gestió, i plena capacitat d'actuació en el desenvolupament de les funcions assumides. Li correspon l'aplicació dels tributs i l'exercici de la potestat sancionadora, tant sobre els tributs propis de la Generalitat com sobre els tributs cedits per l'Estat, en el marc de la vigent Llei orgànica de finançament autònom.

L'ATV presta els serveis següents:

– Facilita informació, assistència i orientació general, sobre els seus serveis, oficines, i organització, en tots els seus centres gestors, en horari d'atenció al públic, en el servei telefònic d'informació tributària i en internet.

– Facilita informació tributària, com ara:

a) Informació i assistència sobre el compliment de les obligacions tributàries derivades dels tributs la gestió dels quals se li encomana, prèvia cita obtinguda per internet.

Segundo

Acordar la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV) y su puesta a disposición a la ciudadanía a través la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Carta de servicios 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.

«Una Administración Excelente»

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.

Servicios prestados

Desde su creación, la ATV queda configurada como un organismo autónomo adscrito a la conselleria 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) Informació genèrica sobre els tributs que gestiona l'ATV, i sobre les taxes i altres ingressos de dret públic.

c) Informació sobre l'estat de tramitació dels expedients, prèvia cita obtinguda per internet.

d) Informació sobre normativa i doctrina tributària, novetats fiscals, convenis en vigor, estadístiques tributàries, informes del ministeri, i beneficis fiscals aplicables.

– Posa a la disposició dels ciutadans diferents programes informàtics d'ajuda per a la confecció i presentació telemàtica de declaracions tributàries, així com ajuda en internet per al càlcul del valor real de béns immobles urbans i rústics, i del valor fiscal de vehicles.

– Assisteix i informa en la Campanya de l'IRPF.

– Facilita als ciutadans el pagament de deutes mitjançant: i) l'habilitació de diferents mitjans de pagament; ii) la concessió d'ajornaments i fraccionaments; iii) l'acord de compensacions de deutes i pagament en espècie.

– Emet a petició dels interessats diferents documents, entre altres:

a) Certificat d'estar al corrent dels deutes tributaris amb la Generalitat.

b) Informe, quan les lleis o els reglaments propis de cada tribut així ho prevegen, sobre la valoració a efectes fiscals de rendes, productes, béns, despeses i altres elements determinants del deute tributari.

c) Certificats dels pagaments realitzats.

– Presta el servei de registre general.

Compromisos de qualitat i indicadors

1. Garantim l'accessibilitat del web, segons WAI.	
Valoració de l'accessibilitat per part dels usuaris d'aquest servei amb algun grau de discapacitat (en una escala d'1 a 10).	<i>Valor objectiu</i>
	9,95

2. Oferim la possibilitat de presentar les declaracions del ITPiAJD (models 600 i 620) per via electrònica.	
Disponibilitat de presentació per via telemàtica.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

3. Oferim la possibilitat de pagar determinats impostos a través d'internet (ITPiAJD, ISD i taxes).	
Percentatge de pagaments telemàtics efectuats en relació al total de sol·licituds rebudes dels models següents: 600, 620, 650, 651, 042, 043, 044, 045 i 046.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

4. Continuem avançant en la relació amb els nostres col·laboradors, potenciant l'ús d'aplicacions informàtiques per a professionals que representen particulars.	
Percentatge de presentació telemàtica per part dels professionals que representen particulars.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

5. Ajudem el ciutadà, a través del programa MÉS PROP DE TU, en el compliment de les seues obligacions tributàries, assessorant de manera personalitzada la ciutadania, en un nombre mínim de 20 municipis.	
Percentatge de municipis atesos en la campanya anual de l'IRPF sobre l'objectiu previst.	<i>Valor objectiu</i>
	95 %

6. Oferim la possibilitat d'obtenir el certificat d'estar al corrent de pagament de manera telemàtica per a professionals, altres administracions públiques, i particulars que disposen de certificat digital.	
Percentatge de disponibilitat del tràmit telemàtic.	<i>Valor objectiu</i>
	99 %

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 de calidad 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).	<i>Valor objetivo</i>
	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.	<i>Valor objetivo</i>
	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.	<i>Valor objetivo</i>
	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.	<i>Valor objetivo</i>
	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.	<i>Valor objetivo</i>
	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.	<i>Valor objetivo</i>
	99 %

7. Millorem la consulta web per al càlcul del valor real de béns immobles i vehicles.	
	<i>Valor objectiu</i>
Percentatge d'usuaris que valoren la utilitat del càlcul en l'enquesta de satisfacció per a béns immobles i vehicles.	95 %

Ajude'ns a prestar un millor servei

La participació i col·laboració dels ciutadans en la millora dels serveis públics oferits, s'articularà mitjançant la presentació de queixes i suggeriments, o emplenant, si fa el cas, les enquestes de satisfacció, en la forma que s'assenyala a continuació:

Presencial: en les oficines de l'ATV.

Telefònica: telèfon 012 (Servei d'Atenció al Ciutadà de l'ATV).

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

En cas de detectar algun error, vos demanem que ens ho comuniquem al més prompte possible per a poder corregir-lo.

On estem?

Adreça de les delegacions de l'ATV:

C/ Gregorio Gea, 14. 46009 València

C/ Churruca, 25. 03003 Alacant

Plaça de Tetuan, 38 – 39. 12001 – Castelló de la Plana

Telèfon d'atenció: 012

Horari d'atenció:

Obertura al públic per a la informació i tramitació de documents específics:

– Dilluns a divendres: de 09.00 h a 14.00 h.

Registre de documents:

– Dilluns a divendres: de 09.00 h a 14.00 h.

Els dijous es prestarà el servei d'informació general i registre de documents, des de les 14.30 h fins a les 19.00 h ininterrompudament, en els edificis PROP:

– Alacant: Rambla Méndez Núñez, 41

– Castelló: Germans Bou, 47

– València: Gregorio Gea, 27 (PROP I)

Excepte del 15 de maig al 15 d'octubre (tots dos inclusivament), setmana de Pasqua i període de vacances escolars de Nadal, Any Nou i Reis, que serà de 09.00 h a 14.30 h.

En setmana de festes locals: de 09.00 h a 14.00 h.

www.atv.gva.es

(Consulta en el nostre web el llistat d'oficines liquidadores) http://csi.ha.gva.es/kiosko/of_liq.principal

7. Mejoramos la consulta web para el cálculo del valor real de bienes inmuebles y vehículos.	
	<i>Valor objetivo</i>
Porcentaje de usuarios que valoran la utilidad del cálculo en la encuesta de satisfacción para bienes inmuebles y vehículos.	95 %

Ayúdenos 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.

Telefónica: 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 comuniquen 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 ininterrompidamente, 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 14:30h.

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