

**CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
DE SEVILLA**

Sevilla, diciembre de 2009

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA

La Agencia Tributaria de Sevilla realiza un esfuerzo permanente por ofrecer un amplio conjunto de servicios a todos los contribuyentes del Ayuntamiento de Sevilla, con la finalidad de facilitar a los obligados tributarios el cumplimiento de sus obligaciones relativas al pago de tributos municipales y garantizar el ejercicio de los derechos que les asisten.

Esta Carta de Servicios nace con el propósito de informar a los ciudadanos sobre las prestaciones puestas a su disposición, así como los derechos de los obligados tributarios, y plasmar el compromiso continuado para alcanzar los mayores niveles de calidad, transparencia y participación, en todas sus actuaciones y procedimientos recaudatorios.

ESTRUCTURA DE LA CARTA DE SERVICIOS

- A. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.
 - I. DATOS IDENTIFICATIVOS.
 - II. SERVICIOS.
 - III. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.
 - IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS CON LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA
 - V. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.
 - VI. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO.
- B. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.
 - I. COMPROMISOS DE CALIDAD.
 - II. INDICADORES .
- C. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS.
 - I. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.
 - II. OTROS DATOS DE INTERÉS.
 - III. LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LOS TRIBUTOS.

UNA ORGANIZACIÓN AL SERVICIO DEL CIUDADANO COMO CONTRIBUYENTE

A. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS .

I.I DATOS IDENTIFICATIVOS DE LAS UNIDADES QUE COMPONEN LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA.

La Agencia Tributaria de Sevilla, dependiente de la Delegación de Hacienda del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, es el Organismo Autónomo responsable de la gestión, inspección y recaudación de los tributos municipales, así como la correspondiente a la competencia sancionadora delegada en el Organismo, en especial relativa a sanciones de tráfico.

Para la atención al contribuyente la Agencia Tributaria de Sevilla tiene abiertas cinco Oficinas de Atención al Contribuyente en la ciudad de Sevilla, junto con los Departamentos de Gestión de Ingresos y de Sanciones, en su respectivo ámbito competencial.

Existe una Oficina Virtual que se encuentra ubicada en la página web de la Agencia Tributaria de Sevilla (<http://www.sevilla.org/>), en la que se puede obtener información y realizar trámites administrativos con la máxima comodidad para nuestros contribuyentes.

I.II. MISIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA.

La Agencia Tributaria de Sevilla tiene como misión prestar información y realizar la gestión, inspección y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Sevilla, en sus periodos voluntario y ejecutivo. Dentro de nuestros objetivos básicos se encuentra el de impulsar al máximo el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los ciudadanos.

A su vez, se encarga de todos los trámites y gestiones relacionados con la competencia sancionadora que le sea delegada, en especial, la relativa a multas de Tráfico.

Le corresponden, por tanto, las siguientes competencias:

- a) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- b) La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Sevilla.

- c) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.
- d) El análisis y diseño de la política global de ingresos públicos en lo relativo al sistema tributario municipal.
- e) La propuesta, elaboración e interpretación de las normas tributarias propias del Ayuntamiento de Sevilla y, en especial, la propuesta y tramitación de las Ordenanzas Fiscales y reguladoras de los precios públicos del Ayuntamiento de Sevilla, y sus organismos y empresas.
- f) El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a ingresos tributarios.
- g) Las que se le deleguen o encomienden; en particular, podrá ejercer, por delegación, las de tramitación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores de competencia municipal, así como la gestión y recaudación en periodo voluntario de ingresos de derecho público no tributarios o de derecho privado.

I.III. PRINCIPIOS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA.

- a) Pleno respeto de los derechos y garantías de los ciudadanos reconocidos en la normativa.
- b) Compromiso firme de asistencia al ciudadano en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- c) Comodidad, agilidad, y economía en los trámites derivados de las obligaciones tributarias, evitando a los ciudadanos gestiones y desplazamientos innecesarios, ofreciendo nuevas vías de relación con los contribuyentes y facilitando el pago de las deudas tributarias.
- d) Comunicación ágil y fluida con los ciudadanos, aprovechando las más modernas tecnologías.
- e) Seguridad y confidencialidad en las relaciones con los ciudadanos.
- f) Generalidad y equidad en la aplicación del sistema tributario, para que todos los ciudadanos contribuyan con lo que les corresponde.
- g) Profesionalidad, imparcialidad y transparencia en todas las actuaciones de la Agencia, que genere el más alto nivel de confianza en los ciudadanos.
- h) Eficacia y eficiencia en todos los procedimientos tributarios desarrollados por la Agencia.

- i) Adaptación constante al entorno económico-social y a las nuevas necesidades de los ciudadanos.
- j) Participación de otros organismos públicos, instituciones y entidades financieras (Bancos y Cajas de Ahorros) en la prestación de servicios que faciliten a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En especial, conseguir un nivel óptimo de colaboración social en la aplicación de los tributos, procediendo al establecimiento de convenios con cualesquiera Administraciones, colegios profesionales, y otros entes públicos o privados, que permitan la agilización de la aplicación y recaudación de los tributos

I.IV. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Vicepresidencia de la Agencia Tributaria de Sevilla es el órgano responsable de la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de Sevilla. La gestión y seguimiento de la misma será responsabilidad de la Gerencia del Organismo.

II. SERVICIOS

II.I. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTA

A la Agencia Tributaria de Sevilla le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Departamentos integrados en la misma:

- **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE INGRESOS**

Los servicios que a continuación se relacionan, se refieren a la gestión de los siguientes tributos e ingresos municipales:

- a) Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Rústicos y Urbanos.
- b) Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- c) Impuesto sobre el Incremento de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- d) Impuesto sobre Actividades Económicas.
- e) Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- f) Tasas por prestación de servicios y actividades administrativas.
- g) Tasa de Recogida de Basuras.
- h) Tasas feria de abril.
- i) Tasas por ocupación del subsuelo.
- j) Tasas por Reserva vía pública y carga y descarga.
- k) Tasas por Entrada de vehículos.

- l) Otras tasas.
- m) Concesiones administrativas.
- n) Arrendamientos de viviendas y locales de negocios
- o) Contribuciones especiales.

Los servicios y competencias son:

- a) Instrucción y tramitación de los expedientes relativos a las Ordenanzas fiscales reguladoras de los Impuestos, Tasas y Precios públicos municipales.
- b) Instrucción y tramitación de los expedientes relativos a la aprobación y publicación de las Matrículas o Padrones del Impuesto sobre Actividades Económicas, del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Tasa de Recogida de Basuras (locales de negocios) y Tasa por Entrada de Vehículos y reserva de espacios de la vía pública.
- c) Información especializada a los ciudadanos en relación al procedimiento de gestión tributaria , peticiones de informes, solicitudes, recursos y trámites procedimentales en general. Atención al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- d) Emisión de informes y certificados tributarios municipales.
- e) Tramitación dentro del procedimiento de gestión tributaria de :
 - Las anulaciones de recibos y liquidaciones.
 - Recursos de reposición.
 - Resolución de solicitudes de corrección de errores materiales.
 - Resolución de solicitudes de devolución de ingresos indebidos.
 - Resolución de solicitudes de fraccionamientos y aplazamientos de deudas en período de pago voluntario; o de prórrogas en relación con el IIVTNU.
 - Resolución de solicitudes de beneficios fiscales.
 - Resolución de solicitudes de reposiciones a voluntaria.
 - Resolución de solicitudes de suspensión de procedimientos de cobro de deudas en periodo voluntario.
- f) Recepción, comprobación y tramitación de las autoliquidaciones.
- g) Realización de liquidaciones de ingresos directo.
- h) Registro de la presentación por el contribuyente de solicitudes, recursos, etc...

- i) Por la Inspección de Tributos, adscrita al Departamento de Gestión de Ingresos, se realizan las actuaciones relativas a la regularización y el control del cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, en relación con los impuestos y tasas gestionados por el Servicio.
- j) En materia de gestión catastral, y en base al convenio en vigor con la Dirección General del Catastro, se realizan las siguientes actuaciones:
 - En régimen de delegación de funciones, las competencias relativas a la tramitación y grabación de declaraciones tributarias de alteración catastral de orden jurídico (cambios de titularidad).
 - En régimen de prestación de servicios: se asumen tareas propias del Catastro relativas a las alteraciones catastrales de orden físico y jurídico.
 - Informes en procedimientos de valoración colectiva.
 - Propuesta del plan de inspección que el Ayuntamiento pueda presentar al Catastro para realizar actuaciones de Inspección conjunta.

- **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SANCIONES**

Se pueden relacionar los principales tipos de expedientes sancionadores cuya gestión integral se practica en este servicio:

- a) Expedientes incoados con denuncias de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial por infracciones a la legislación de tráfico (RDL 339/1990, de 2 de marzo) y a las ordenanzas que regulan el estacionamiento en superficie, "zona azul" (Ordenanza de circulación en su particular referido al estacionamiento regulado en superficie de 17 de marzo de 2005).
- b) Expedientes incoados por denuncias con motivo de infracciones a la Ley 7/2006, de ocio en los espacios abiertos en los municipios de Andalucía.
- c) Expedientes incoados por infracción a la normativa sobre protección de animales potencialmente peligrosos y por la tenencia de armas.
- d) Expedientes incoados por infracción de la Ordenanza para el Fomento y Garantía de la Convivencia Ciudadana en los Espacios Públicos.

Se realizan, en relación a los expedientes más significativos, los siguientes servicios relacionados con el ciudadano:

- a) Atención e información especializada al ciudadano, en relación con las denuncias plazos y trámites, en general.
- b) Recepción y tramitación de solicitudes de informe, alegaciones, recursos y otros.

- c) Recepción y tramitación de solicitudes de audiencia y vista de expedientes.
- d) Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos (pagos duplicados, o improcedentes).
- e) Tramitación de requerimientos de pagos complementarios.
- f) Tramitación de solicitudes de suspensión.
- g) Registro de la presentación por el contribuyente de solicitudes, recursos, etc...

▪ **DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN Y RELACIONES CON EL CONTRIBUYENTE**

Los servicios que se prestan son los siguientes:

- a) Información generalizada de forma presencial, telefónica y a través de la Oficina Virtual: información, asistencia y orientación general sobre los servicios, oficinas y organización de la Agencia Tributaria de Sevilla.
- b) Información y entrega de documentos cobratorios (dúpticos y cartas de pago) necesarios para el pago de tributos municipales a través de entidades colaboradoras (de forma presencial, telefónica y a través de la Oficina Virtual).
- c) Información y tramitación (de forma presencial, telefónica, y a través de la Oficina Virtual) de procedimientos relacionados con la domiciliación bancaria de tributos municipales.
- d) Información y gestión (de forma presencial) de fraccionamientos de tributos municipales en periodo ejecutivo previa solicitud escrita del interesado por medio de los modelos puestos a su disposición en las Oficinas de Atención al Contribuyente. Los fraccionamientos se concederán cuando la situación económica del deudor le impida transitoriamente hacer frente al pago total de la deuda y siempre que aporte garantía suficiente - la garantía no será necesaria para las deudas por debajo del importe establecido en la Ordenanza Fiscal General sobre Gestión, Recaudación e Inspección-.
- e) Informar a los interesados (de forma presencial) sobre el estado de tramitación de los recursos de reposición interpuestos.
- f) Informar a los interesados (de forma presencial, telefónica y a través de la Oficina Virtual) sobre el estado de tramitación de su expediente de recaudación ejecutiva (en especial embargos).

- g) Información, presentación (de forma presencial) y tramitación de procedimientos de devolución de ingresos indebidos.
- h) Información necesaria (de forma presencial) para presentar un recurso de reposición, aportar datos requeridos en un expediente, realizar una solicitud o suspender una deuda.
- i) Informar sobre las deudas de cada obligado tributario (de forma presencial, telefónica, y a través de la Oficina Virtual).
- j) Puesta a disposición, previa solicitud del interesado, de su expediente (vista de expediente) con el fin de facilitar su conocimiento para hacer valer sus derechos en recursos o reclamaciones.
- k) Información y trámites de cambios de titularidad catastral de inmuebles, constituyéndose, a su vez, las oficinas de Atención al Contribuyente como puntos de información catastral.
- l) Tramitación de autoliquidaciones del Impuesto de Vehículos de tracción Mecánica relacionados con el alta o baja de Vehículos.
- m) Expedición de documentos cobratorios relacionados con la gestión de sanciones de tráfico, información general sobre la tramitación de la sanción, y presentación de recursos y alegaciones.
- n) Poner a disposición del obligado tributario puntos interactivos de información tributaria para suministrar: Información, y expedición de documentos cobratorios.
- o) Gestión de todos los procedimientos relacionados con la recaudación ejecutiva de tributos municipales, en especial:
 - Embargos de cuentas corrientes y valores en entidades financieras de deudores.
 - Embargos de sueldos, salarios y pensiones.
 - Embargos, subasta, y enajenación de bienes muebles e inmuebles.
 - Declaración de responsables solidarios o subsidiarios, de créditos incobrables, de fallidos, y de prescripción de deudas.
 - Gestión de la resolución de los recursos, quejas y reclamaciones relacionados con los procedimientos recaudatorios.
 - Gestión de los procedimientos de notificaciones y comunicaciones relacionados con la recaudación.

- Gestión de todos los procedimientos relacionados con la recaudación voluntaria de tributos municipales.
 - Gestión de los procesos de cargo de deudas por domiciliaciones bancarias.
 - Gestión de los procesos de aplicación de todos los ingresos recibidos al pago de las deudas pendientes .
- p) Registro de la presentación por el contribuyente de solicitudes, recursos, etc...

II.II. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA DE CARÁCTER MÁS SIGNIFICATIVO.

▪ NORMATIVA DE CARÁCTER ESTATAL

- a) Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. Artículos 9, 31, 40, 103, 133, 149.1.18, 156, 157 (BOE número 311, de 29.12.1978).
- b) Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (BOE núm. 302, de 18.12.2003).
- c) Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- d) Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo por el que se aprueba el Reglamento General de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en Vía Administrativa.
- e) Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- f) Ley 7/1985, de 2 de Abril, bases del Régimen Local tras la reforma de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local.
- g) Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (BOE de 9 de marzo de 2004).
- h) Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- **ORDENANZAS FISCALES**

- a) Ordenanza Fiscal General sobre Gestión, Recaudación e Inspección.
- b) Resto de Ordenanzas fiscales (publicadas en la Web de la Agencia Tributaria de Sevilla).

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

En su relación con la Agencia Tributaria de Sevilla, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos expresamente en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en la Ordenanza Fiscal General sobre Gestión, Recaudación e Inspección, que son:

- a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria Municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- b) Derecho a obtener las devoluciones de ingresos indebidos que procedan con abono del interés de demora previsto en el artículo 26 de la Ley 58/2003, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- c) Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en lo que sea parte.
- e) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personas al servicio de la Administración Tributaria Municipal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos de gestión, inspección y recaudación en los que tenga la condición de interesado
- f) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones y declaraciones-liquidaciones por el presentadas.

- g) Derecho a relacionarse con la Administración Pública utilizando medios electrónicos en los términos y en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, aplicable a la Administración Local, así como a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.
- h) Derecho a no aportar los documentos ya aportados y que se encuentran en poder de la Administración Tributaria Municipal.
- i) Derecho al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria Municipal, que sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendadas, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- j) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración Tributaria Municipal.
- k) Derecho a que las actuaciones de la Administración Tributaria Municipal que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.
- l) Derecho a formular alegaciones y aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- m) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo a la redacción de la propuesta de resolución.
- n) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación e investigación llevadas a cabo por la Inspección de los Tributos, acerca de la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que se desarrollen en los plazos previstos legalmente.
- o) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria.
- p) Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- q) Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

- r) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en la ley 58/2003. Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio.

IV. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS CON LA AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA

Las personas usuarias de los servicios que presta la Agencia Tributaria de Sevilla en calidad de contribuyentes podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- a) Manifiestar sus opiniones en encuestas, estudios y análisis para medir el grado de satisfacción de los contribuyentes.
- b) Mediante las peticiones y consultas que realicen a través de la página web de la Agencia Tributaria de Sevilla.
- c) Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de plantear los recursos y reclamaciones previstos en la legislación vigente, contra los actos dictados por la Agencia Tributaria de Sevilla.
- d) A través de las Sugerencias y Reclamaciones que realicen a la Agencia Tributaria de Sevilla.

V.. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

V.I. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES COMO DERECHO Y MECANISMO DE PARTICIPACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

1. Los ciudadanos tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Agencia Tributaria de Sevilla.
2. El seguimiento de las Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de los ciudadanos en sus relaciones con la Agencia Tributaria de Sevilla, ya que éstos pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.
3. La formulación de una sugerencia y reclamación no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por la Agencia.

4. Además, los ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios, programas y documentos de la Agencia manifestando su opinión en las encuestas, estudios y análisis que se realizan, bien por la propia Agencia, bien por otros organismos públicos. La Agencia recaba la opinión de los ciudadanos sobre los servicios que presta, también a través de Internet y en la asistencia que presta para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

V.II. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar en cualquiera de las Oficinas de Atención al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Sevilla mediante el modelo establecido. También a través de Internet se podrán tramitar las sugerencias (no así las reclamaciones) que considere oportuno el contribuyente.

V. III. TRAMITACIÓN

Formulada una sugerencia o reclamación se entregará al interesado en el acto la copia a él destinada.

Todas la quejas y reclamaciones, previas las aclaraciones que se estimen pertinentes recabar del interesado, serán **contestadas en los 30 días** siguientes y si el interesado no está de acuerdo con la contestación recibida, podrá presentar un escrito de disconformidad.

VI. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

VI.I DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE INGRESOS

Plaza de la Encarnación nº 24, 2ª Y 3ª planta (41003) Sevilla

TELÉFONO GENERAL DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN: 902415600

LINEAS DE AUTOBÚS: Plaza Encarnación: B2, 10, 11, 12, 15, 20, 24, 27, 32

O.A.C. SEVILLA ESTE

Av. de la Innovación s/n (41020) Sevilla
Edif. Convención 2ª Planta- Módulos 213 y 214
Tlfn: 902 41 56 00
Fax: 954 67 60 88

LINEAS DE AUTOBÚS: 27, 55, 70



O.A.C. SUR

Avda de la Borbolla, 45 entrada calle Porvenir (41013) Sevilla
Tlfn: 902 41 56 00
Fax: 954624252

LINEAS DE AUTOBÚS: 1, 30, 31, 33, 36, 37



DIRECCIÓN EN INTERNET: www.sevilla.org

Correos electrónicos:

En la web de la Agencia Tributaria de Sevilla existe una utilidad que permite al ciudadano comunicarse con la Agencia, mediante un formulario establecido a tal efecto.

B DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

La Agencia Tributaria de Sevilla se compromete a seguir potenciando su modelo de actuación basado en el impulso del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, prestando más y mejores servicios al ciudadano. La Agencia realiza un seguimiento periódico de la calidad de sus servicios.

Anualmente la Agencia aprueba un Plan de Objetivos, en su Consejo Rector, en el que se detallan las actuaciones a realizar por el conjunto de la organización. Entre ellas, ocupan un lugar destacado las relativas a:

1. Ampliación de la oferta de servicios.
2. Asistencia al ciudadano en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
3. Atención al ciudadano utilizando tecnologías que le eviten desplazamientos a las oficinas de la Agencia.
4. Agilización de procedimientos tributarios.

La relación de servicios prestados por la Agencia recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Garantizar la atención a los obligados tributarios por personal especializado y, cuando sea preciso, se adaptará a las peculiaridades de los diversos grupos.
2. La atención será personalizada, estableciendo mecanismos de cita previa, para aquellos procedimientos en los que se requiera una atención más especializada y personalizada, a la vista del expediente en cuestión.
3. La información será clara y precisa.
4. Optimizar los tiempos de espera y atención al público a través de un sistema automático de gestión de tiempos de espera en las Oficinas de Atención al Contribuyente mejorando la gestión de la atención al ciudadano.

5. Mantener continuamente actualizada y permanentemente en funcionamiento la página web y su Oficina Virtual. Los servicios ofrecidos estarán disponibles 24 horas al día, siete días a la semana.
6. Extender progresivamente el número de utilidades incluidas en la Oficina Virtual.
7. Fortalecimiento y ampliación de los servicios prestados por el teléfono de atención al contribuyente 902.
8. Se fomentará la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, y sociales, en la prestación de servicios personalizados por Internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos.
9. Paulatinamente se implantarán nuevos sistemas de pago que eviten desplazamientos a los ciudadanos, a través de Internet o mediante tarjeta de crédito.
10. En los documentos en los que se exija el pago de una deuda se informará a los ciudadanos de forma clara y precisa del plazo de pago, de las consecuencias del impago, de las posibilidades de aplazamiento y fraccionamiento, así como de los medios a través de los que puede efectuar el pago.
11. Se remitirán a los interesados los documentos cobratorios necesarios para el pago de tributos en periodo voluntario, avisando a su vez de las fechas del mismo.
12. La documentación remitida a los ciudadanos será clara y comprensible.
13. Realizar folletos informativos sobre los diferentes procedimientos de recaudación, gestión y de la existencia de beneficios fiscales (bonificaciones, exenciones y reducciones).
14. Reducir progresivamente los tiempos medios de tramitación de expedientes.
15. Mejorar progresivamente las comunicaciones y notificaciones al ciudadano, a través de una óptima localización de sus domicilios.
16. Mejorar los procesos de notificación y localización del contribuyente

II. INDICADORES

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Agencia Tributaria de Sevilla se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por la misma, que se especifican en el documento de objetivos aprobados en Consejo Rector:

1. Número de obligados tributarios atendidos presencialmente, a través de la Oficina Virtual o a través del teléfono de asistencia al contribuyente 902.
2. Plazo transcurrido en la actualización de la página web.
3. Horas del mes de no-disponibilidad de los servicios a través de Internet.
4. Número de folletos informativos realizados.
5. Tiempo medio (minutos) de atención al ciudadano.
6. Tiempo medio (minutos) de espera del ciudadano.
7. Tiempo medio de tramitación de expedientes.
8. Plazo máximo admisible de retaso en la tramitación de expedientes.
9. Devoluciones de Correos de comunicaciones y notificaciones.
10. Número de acuerdo de fraccionamiento de deudas tributarias.
11. Número de órdenes de Domiciliación de recibos.
12. Tiempo medio de respuesta a una solicitud de información
13. Tiempo medio de contestación a recursos o quejas
14. Tiempo medio de tramitación de reclamaciones de devoluciones de ingresos indebidos.
15. Tiempo medio en tramitar solicitudes de puesta de manifiesto de expedientes (tramite de vista)

C DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público en las Oficinas de Atención al Contribuyente y en los Departamentos de Gestión de Ingresos y Sanciones (atención especializada) será de lunes a viernes de 8,30 a 14:00 horas.

II. OTROS DATOS DE INTERÉS

Las personas que deseen acceder a la Carta de Servicios ampliada podrían obtenerla en Internet en la página web de la Agencia Tributaria de Sevilla.

III. LUGAR Y FORMAS DE PAGO DE LOS TRIBUTOS

Realizar el pago de los tributos en los siguientes lugares:

1. A través de las entidades colaboradoras (Bancos y Cajas de Ahorro) en la gestión recaudatoria del Ayuntamiento de Sevilla.
2. Excepcionalmente, mediante transferencia bancaria que se explicita en la página web de la Agencia.