Carta de Servicios

Atención Ciudadana Presencial de la Hacienda Foral

HAZ / SAC

2018-2019

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese
Diputado general de Gipuzkoa

Jabier Larrañaga Garmendia
Diputado foral de Hacienda y Finanzas

Misión

El Servicio de Atención Ciudadana tiene como finalidad facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito tributario, potenciando el acercamiento de la Hacienda Foral a través de los tres canales de comunicación existentes: el presencial, el telefónico y el electrónico.

Normativa

Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, por el que se regulan los servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa en materia de asistencia y atención a los ciudadanos.

Norma Foral 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Decreto Foral 23/2010, de 28 de setiembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito de la Administración Foral.

Plan de normalización del uso del euskera en el ámbito de actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa y de sus organismos autónomos para el período 2013-2017 (BOG 31-12-2014).

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¿Qué servicios prestamos?

	Presencial	Telefónica	Electrónica
Consultas tributarias Información y asistencia básica a consultas tributarias de carácter verbal.	X	X	X
Registro de entrada Registro de documentos con destino al Departamento de Hacienda y Finanzas, a otros Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa o a otras administraciones.	X		X
Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal Recepción de quejas, sugerencias y denuncias de fraude fiscal derivadas de las relaciones de la ciudadania con el Departamento de Hacienda y Finanzas.	X	X	X
Recogida de declaraciones y modelos tributarios que no deban ser presentados obligatoriamente de forma electrónica Recepción, y en caso necesario, grabación y revisión, así como el sellado y entrega de declaraciones y modelos tributarios.	X		X
Tarjetas NIF Asignación, modificación o baja del número de identificación fiscal.	X		
Tramitación de certificados tributarios Confección, emisión y entrega de certificados tributarios.	X	X	X
Emisión de todo tipo de notificaciones emitidas por el Departamento de Hacienda y Finanzas	X		X
Emisión de cartas de pago de deudas tributarias pendientes	X	X	X
Firma electrónica avanzada Tramitación para la emisión de firma electrónica avanzada	X		
Aplazamientos y Fraccionamientos Aplazamientos: admisión de solicitudes e información sobre situación de expedientes. Fraccionamientos: tramitación de solicitudes de fraccionamientos de pago de la deuda hasta 150.000 euros sin garantía, con un máximo de 2 años.	X		X
Censo de Representantes Gestión de los Censos de representación legal, tributaria y corporativa.	X		X

En la prestación de los servicios ofertados, el Servicio de Atención Ciudadana garantizará el mantenimiento de la confidencialidad de los datos.

¿A qué nos comprometemos?

¿Cómo lo medimos?

¿A qué nos comprometemos?	¿Cómo lo medimos?
A atender a la ciudadanía de forma correcta, amable y adecuada a sus necesidades.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido.
A utilizar un lenguaje sencillo, claro y concreto en las informaciones.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido: lenguaje sencillo, claro y concreto.
A atender a la ciudadanía en la lengua oficial elegida por ésta.	Alcanzando un mínimo de 8'5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación al idioma elegido.
A mantener las condiciones adecuadas para asegurar la discreción de las conversaciones.	Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del trato recibido: discreción.
A contestar las quejas y sugerencias competencia del Servicio, en el plazo de **10** días (plazo legal: 30 días).	Analizando el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo fijado.
A mantener actualizadas las habilidades profesionales del personal para una mejor atención a la ciudadanía.	Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del servicio prestado.
A prestar nuevos servicios de atención ciudadana por la vía telefónica y electrónica o mejorar los existentes, con el fin de promover el uso de canales alternativos a la atención presencial.	Comprobando que se ha aumentado el número de servicios de atención ciudadana o sus funcionalidades, que se prestan vía telefónica y electrónica.
A elaborar materiales informativos al público sobre los servicios que se prestan: calendario fiscal, hojas informativas.	Comprobando que se ha realizado la revisión, actualización y edición de los materiales informativos. Alcanzando un mínimo de 8,5 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a la calidad del servicio prestado: información por escrito.
A mantener la señalización clara y suficiente en todas la Oficinas de Atención Ciudadana, tanto en el interior como en el exterior.	Alcanzando un mínimo de 8 puntos sobre 10 en los cuestionarios de satisfacción en relación a facilidad de acceso: señalización.
A garantizar la eficacia en los servicios que prestamos.	Comprobando que el porcentaje de errores detectados en la aplicación de los controles de calidad de los servicios sea inferior al 1%.
A reducir los tiempos de espera en la atención a la ciudadanía, por debajo de los 10 minutos en el **90%** de los casos.	Analizando el porcentaje de casos en los que se cumple el tiempo de espera comprometido.
A organizar un encuentro con organismos y agentes del territorio, al menos una vez al año, dentro del marco de colaboración para el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Comprobando el número de reuniones organizadas en el año.
A obtener unos niveles de satisfacción de la ciudadanía de 8,5 sobre 10.	Analizando el índice de satisfacción global obtenido en los cuestionarios de satisfacción.

Algunas recomendaciones

-Traiga siempre el DNI.

- Si viene a realizar alguna gestión en nombre de otra persona de las permitidas con autorización, no olvide traer una autorización de ésta a su favor para realizar dicha gestión, además de una copia del DNI de la persona que le autoriza.

- No será necesario que presente ni autorización ni documento de representación si vd. consta de alta en el Registro de Representantes del Departamento. Si no es así, y sus relaciones con la Hacienda Foral son habituales, conviene que se inscriba en dicho Registro cumplimentando el modelo 001, 001L o 001P, según el caso. Dicha inscripción será obligatoria si Vd. pertenece a alguno de los colectivos obligados a tramitación electrónica con este departamento (OF 320/2017, de 28 de junio), por lo que, salvo excepciones, no podrá utilizar el canal presencial en representación de esta obligada.

- Es importante que presente la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento (llame al teléfono 902 100 040 o consulte **www.gipuzkoa.eus/ogasuna**).

- Evite utilizar las horas punta del día (de 11 a 13 h) para realizar sus gestiones y llamadas.

- No espere al día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio. Además, en la Campaña de IRPF, sepa que los primeros días son los de mayor afluencia.

- Si detecta un error, le agradeceríamos que nos lo comunicara para corregirlo. Si alguno de nuestros servicios no le satisface puede presentar una queja o sugerencia y la atenderemos.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en las siguientes páginas web:

www.gipuzkoa.eus/ogasuna
https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios

Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el Art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania

Asimismo, en el artículo 34 de la Norma Foral 2/2005, de 8 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Gipuzkoa (BOG nº 52, 17-03-2005), se regulan los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania

Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de la Diputación Foral, por correo o por Internet en la siguiente página web:

https://egoitza.gipuzkoa.eus: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones. Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

Lugares de atención/ Horario

ATENCIÓN PRESENCIAL

De 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes, en todas las oficinas.

Sede Central

Oficina de Donostia-Errotaburu
Ps. Errotaburu 2, 20018 Donostia

Otras Oficinas de Atención Ciudadana

Oficina de Donostia-Centro
C/ Okendo 20, 20004 Donostia
Oficina de Azpeitia
Av. Julian Elortza 3, 20730 Azpeitia
Oficina de Bergara
Toki Eder 5, 20570 Bergara
Oficina de Eibar
C/ Arragueta 2, 20600 Eibar
Oficina de Irun
C/ Francisco de Gainza 1, 20302 Irun
Oficina de Tolosa
C/ San Francisco 45, 20400 Tolosa

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono **902 100 040**, de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas, durante todo el año.
Durante la campaña de renta el horario se amplía hasta las 20:00 horas, para obtener información y servicios vinculados a esta campaña.

ATENCIÓN ELECTRÓNICA

Se puede obtener información tributaria y servicios electrónicos acudiendo a la Sede Electrónica **https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/contacto** y a la página web del Departamento: **www.gipuzkoa.eus/ogasuna**

Unidad responsable de la Carta de Servicios

El **Servicio de Atención Ciudadana del Departamento de Hacienda y Finanzas** es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Modernización, Servicios y Sistemas para la Sociedad de la Información**.

Publicado en febrero de 2018.