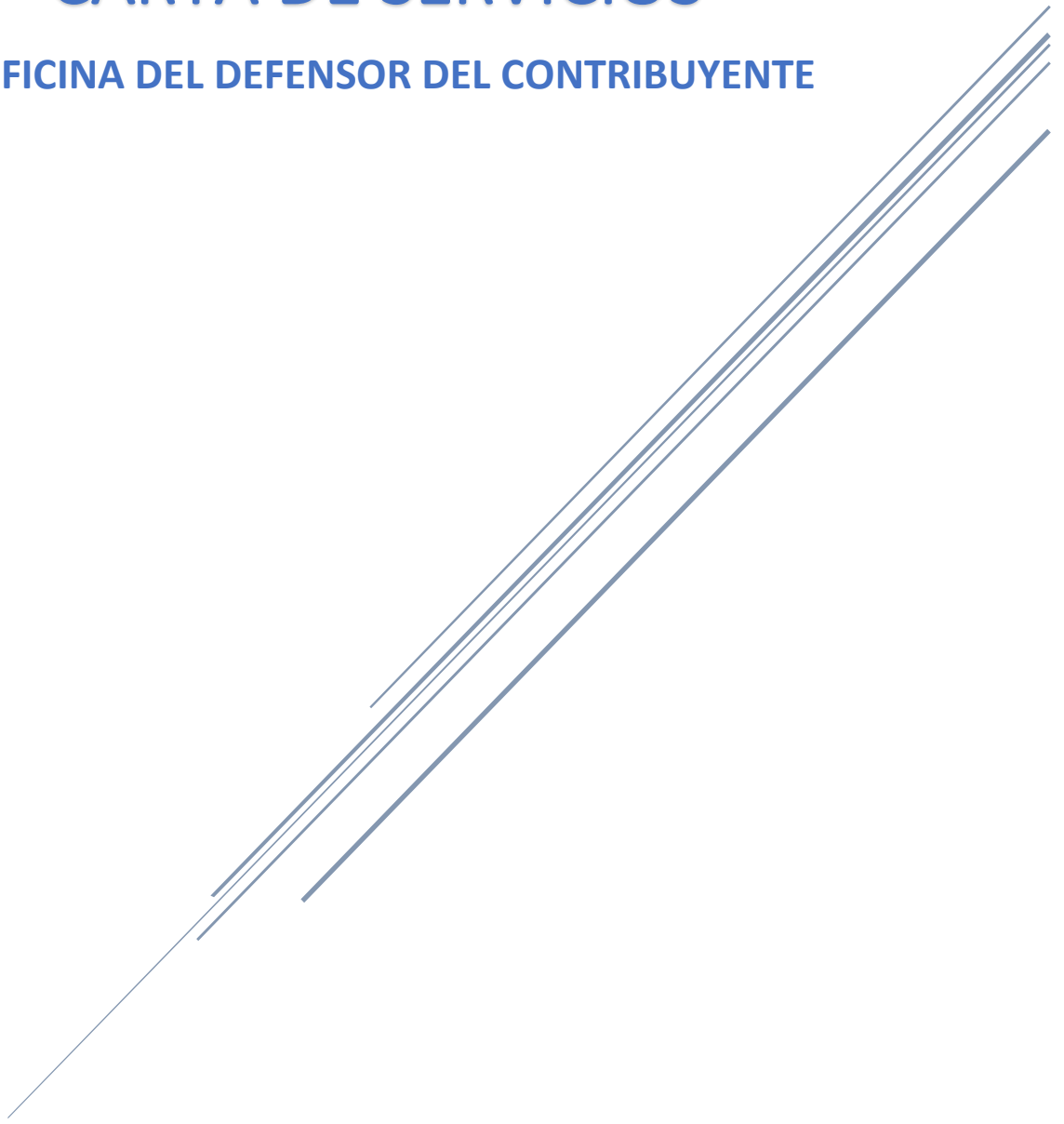




# CARTA DE SERVICIOS

**OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE**





El Ayuntamiento de Salamanca a través del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación ha creado la figura del Defensor del Contribuyente con el fin de dotar a esta entidad de una estructura ágil y flexible encaminada a la modernización de los servicios y la creación de nuevos cauces de participación de sus contribuyentes en sus relaciones con la administración tributaria municipal.

El avance y progreso de la Administración Pública hacia nuevos modelos de relación con los ciudadanos más ágiles y eficaces, basados en la atención telefónica y telemática, junto con las modificaciones de normativa que afectan a estas relaciones, han hecho necesaria la modificación de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que se aprobó por este Ayuntamiento en el año 2008.



*El Ayuntamiento de Salamanca y su Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, se han comprometido a mejorar la Calidad de los Servicios que prestan a los ciudadanos, adaptándose continuamente a los nuevos tiempos que vivimos.*

*Ponemos a tu disposición esta Carta de Servicios en la que, además de facilitar información importante en relación con los servicios que prestamos, concretamos los compromisos que asumimos para avanzar en esta dirección.*

*Contamos con tu colaboración, opinión y participación para que nos ayudes a superarnos y mejorar cada día, de forma que, entre todos, consigamos una excelente ciudad para compartir y en la que vivir.*

*El Alcalde*

## SERVICIOS PRESTADOS

- **Recibir y tramitar quejas, reclamaciones y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de nuestros servicios.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponda dentro del OAGER, o de otros servicios si fuera necesario.

En todo caso cuando se trate de sugerencias, se agradecerá por escrito su presentación.

- **Informar y asesorar a los contribuyentes** de manera clara y sencilla, sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios que prestamos.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio, en materia tributaria, del derecho de petición recogido en el artículo 29 de la Constitución Española, que se regirá en cualquier caso por su legislación específica.
- **Formular** a los servicios tributarios **recomendaciones** para la defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas.
- **Prestar asistencia técnica** a los contribuyentes **en su relación telefónica y telemática** con el OAGER, para la realización de los trámites correspondientes, especialmente a aquellos ciudadanos que presenten dificultades por su avanzada edad u otras circunstancias.

## OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación





## DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONTRIBUYENTES

- A **recibir información y asistencia** por la Administración Tributaria Municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- A conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en los que sea parte interesada, así como la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- A recibir un trato correcto, manteniendo siempre el debido **respeto y consideración**.
- A **no aportar aquellos documentos ya presentados** y que se encuentren en poder de esta administración.
- A la **confidencialidad y reserva** respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.
- A recibir **información del inicio de las actuaciones** de comprobación e inspección y sobre la naturaleza y alcance de las mismas.
- Al **reconocimiento de las exenciones, bonificaciones y reducciones fiscales** que le resulten aplicables en cada tributo al contribuyente.
- A **formular quejas y sugerencias** en relación con el funcionamiento de los servicios tributarios.
- A **ser asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con la Administración Tributaria Municipal.
- A la **obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica** contemplados en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración.

Estos derechos serán respetados por el OAGER y podrán ser invocados para su defensa ante la Oficina del Defensor del Contribuyente o ante los órganos judiciales competentes.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

La Oficina del Defensor de Contribuyente en el ejercicio de sus competencias, adquiere los siguientes compromisos de calidad:

- **Agilidad en el inicio de las gestiones:** 24 horas siguientes a la recepción del escrito o 72 horas si tiene lugar en fin de semana o en festivo.
- **Respuesta a los escritos en un plazo de 5 días hábiles.**
- **Estudio personalizado de las respuestas,** recabando la información necesaria, que se deberá facilitar en un plazo de 10 días.
- **Utilización de un lenguaje claro, sencillo y comprensible,** y remisión de la respuesta por el medio que elija la persona que presenta la reclamación.
- **Ayuda y asesoramiento** cuando sea demandado por los contribuyentes, formalizándose también las quejas verbales.
- **Formulación de propuestas para la mejora de los servicios,** sobre todo en aquellos que directamente se relacionan con la atención a contribuyentes, que serán incluidas en la memoria anual.
- **Publicación de la memoria anual** de la ODC a través de la web [www.oager.com](http://www.oager.com), dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio presupuestario.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones.
- Tiempo medio de respuesta de los escritos presentados.
- Número de propuestas presentadas para la mejora de la prestación de servicios y de organización interna de los mismos.
- Datos obtenidos de las encuestas de satisfacción que periódicamente realiza el OAGER, relativas a personalización, lenguaje y asesoramiento.
- Porcentaje de quejas sobre incumplimiento de los compromisos adquiridos.



## PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se ofrecen diferentes vías para presentar quejas relativas al funcionamiento de los servicios económicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de hacer sugerencias destinadas a la mejora de estos servicios:

- Por correo postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente: Av. Villamayor, 55-67, 37007 Salamanca.
- Por fax: dirigido al 923 279 915 (indicando nombre, apellidos, NIF, telf. de contacto).
- Por teléfono: 923 279 142 o teléfono gratuito de información del propio OAGER 900 701 000.
- Por correo electrónico: dirigido a [defensordelcontribuyente@oager.com](mailto:defensordelcontribuyente@oager.com) (indicando nombre, apellido, NIF, teléfono de contacto), o bien a través del buzón del contribuyente [oager1@oager.com](mailto:oager1@oager.com).
- A través de la web: [www.oager.com](http://www.oager.com).
- En el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca, C/ Iscar Peyra, 24-26, o en los registros auxiliares habilitados en el CMI Victoria Adrados, Avda. Villamayor, 55-67, CMI El Charro, en la Plaza de la Concordia, o CMI Plaza de Trujillo, en horario de lunes a viernes de 8:30 h a 14:00 h.
- Presencialmente, como atención al público orientada a asistir a contribuyentes con dificultades en el acceso a la administración electrónica, especialmente al colectivo de personas mayores.

### NORMATIVA

- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Artículo 13 Derechos de las Personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Ley 58/2003 General Tributaria, Título II, Capítulo I, Sección 4ª, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.
- Ordenanza Fiscal nº 100 General de Gestión Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Salamanca, Artículo 8, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.
- Manual de Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca, aprobado por Junta de Gobierno de 31 de julio de 2008.





## OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE



**Ayuntamiento  
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación



**HORARIO:** *Lunes a viernes: de 8:00 h a 20:00 h.*

**DIRECCIÓN:** *Av. Villamayor, 55-67, 37007  
Salamanca.*

**Tel.:** *923 279 142 / 900 701 000*

**Fax:** *923 279 915*

**Email:** [defensordelcontribuyente@oager.com](mailto:defensordelcontribuyente@oager.com)  
[oager1@oager.com](mailto:oager1@oager.com)

**Web:** [www.oager.com](http://www.oager.com)

