

CARTA DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

Presentación.

Los ingresos son una parte fundamental de una Administración Pública, ya que sin ellos no sería posible la realización de obras públicas, prestar servicios sociales, asistenciales o sanitarios, impulsar la educación, fomentar la creación de empleo, realización de actividades culturales o deportivas, concesión de subvenciones, prestación de servicios comunitarios, etc, por ello, debe ser un área de gran trascendencia para cualquier administración pública.

Por otro lado, la gestión de tributos, en sentido amplio del término, debe ser eficiente para el contribuyente, sin que la administración ponga obstáculos para que cumpla con sus obligaciones como ciudadano.

La Ciudad Autónoma de Melilla ha afrontado con decisión una modernización integral del área de Gestión Tributaria, con la finalidad última de agilizar, simplificar y acercar la Administración Tributaria a los contribuyentes, es por lo que se ha confeccionado un ambicioso Plan de Calidad y Modernización de la Gestión Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla lleva desde el año 2003 implantando Planes Calidad y Modernización de la Administración, bajo la premisa de que *“los ciudadanos se merecen unos servicios de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar las tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento de esta Administración.”*

Bajo estas premisas, la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla ha impulsado un proceso modernizador de la Gestión Tributaria, con la elaboración de un Plan de Calidad y Modernización para el área de Gestión Tributaria, la implantación del Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR, conforme a la norma UNE EN-ISO 9001, una racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios, se ha facilitando e incrementando los mecanismos de pago para los contribuyentes, agilizar los procedimientos tributarios, impulsar la utilización de las nuevas tecnologías, etc.

Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

El servicio de Gestión Tributaria es un órgano administrativo de la Consejería de Hacienda, Economía y Comercio ejerciendo las funciones previstas en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación y Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Definición- Misión

La Atención al Contribuyente se ofrece como servicio público para la planificación tributaria, gestión de altas, modificaciones y bajas de tributos, bonificaciones fiscales, domiciliaciones bancarias, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.

A través de sus oficinas se gestionarán los cobros, liquidaciones, domiciliaciones, gestión de deudas, y toda la información, asistencia y asesoramiento necesario a los contribuyentes.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Constitución Española artículos 40 y 131.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. (BOE núm. 80, de 03 de Abril).
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril. (BOE de 22 de Abril de 1986).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla. (BOE núm. 62, de 14 de marzo).
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME extraordinario núm. 3 de 15 de enero de 1996).
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, por el que se establece la distribución de competencias entre Consejerías. (BOME Extraordinario núm. 29 de 24 de julio de 2015).
- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2019, relativo a la modificación del Decreto de Distribución de competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- LEY 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
- 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
- Real Decreto 2063/2004, De 15 De Octubre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General Del Régimen Sancionador Tributario
- 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
- Real Decreto 939/2005, De 29 De Julio, Por El Que Se Aprueba El Reglamento General De Recaudación
- 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
- Ordenanza Fiscal General de la Ciudad Autónoma de Melilla
- Ordenanza General De Inspección De Tributos De La Ciudad Autónoma De Melilla
- Ley 8/1991, De 25 De Marzo, Por La Que Se Aprueba El Arbitrio Sobre La Producción Y La Importación En Las Ciudades De Ceuta Y Melilla
- Ordenanza Fiscal Reguladora Del Impuesto Sobre La Producción, Los Servicios Y La Importación (Operaciones Interiores) En La Ciudad De Melilla
- Ordenanza Fiscal Reguladora Del Impuesto Sobre La Producción, Los Servicios Y La Importación (Importación Y Gravámenes Complementarios Aplicables Sobre Las Labores Del Tabaco Y Ciertos Carburantes Y Combustibles) En La Ciudad De Melilla
- Ordenanzas Fiscales reguladoras de Impuestos, Tasas y Precios Públicos aplicables en la Ciudad Autónoma de Melilla
- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido
- Real Decreto 1624/1992, De 29 De Diciembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Del Impuesto Sobre El Valor Añadido Y Se Modifica El Real Decreto 1041/1990, De 27 De Julio, Por El Que Se Regulan Las Declaraciones Censales Que Han De Presentar...
- Real Decreto 1496/2003, De 28 De Noviembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Por El Que Se Regulan Las Obligaciones De Facturación, Y Se Modifica El Reglamento Del Impuesto Sobre El Valor Añadido
- Real Decreto 1619/2012, De 30 De Noviembre, Por El Que Se Aprueba El Reglamento Por El Que Se Regulan Las Obligaciones De Facturación

Los establecidos en la Carta de los Derechos del ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4618, de 19 de junio de 2009) y cualquier otro establecido en la Constitución y en las Leyes.

Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Si desea una respuesta personal a su queja o sugerencia deberá indicar nombre, apellidos, DNI y dirección completa.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

Accesibilidad y disponibilidad al Servicio de Atención al Contribuyente

Oficina de Atención al Contribuyente.

Dirección: Avda. Duquesa de la Victoria nº 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja)
52004 Melilla.

Teléfono: 952 97 62 41 Fax: 952 69 91 79

recaudación@melilla.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

Servicios Prestados

Los Servicios que se prestan desde la Oficina de Atención al Contribuyente son los siguientes:

- Planificación Tributaria: Calendario Fiscal, Aprobación y publicación de padrones, Plan de Gestión Tributaria.
- Gestión Tributaria: Altas, modificaciones, bajas de tributos, bonificaciones fiscales, domiciliaciones bancarias, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.
- Recaudación Voluntaria: Gestión y cobro de padrones (recibos), liquidaciones de ingreso directo, autoliquidaciones, gestión de domiciliaciones bancarias, etc.
- Recaudación Ejecutiva: Gestión y cobros de deudas tributarias en período ejecutivo, providencias de apremio, embargos, enajenación de bienes, gestión de ejecutiva masiva, gestión de grandes expedientes, anulaciones, devolución de ingresos indebidos, recursos, etc.
- Información y Atención al Contribuyente: Información, asistencia y asesoramiento a los contribuyentes.
- Emisión de certificados e informes de carácter tributario.
- Gestión de las domiciliaciones bancarias.
- Información y gestión de aplazamientos y fraccionamientos tributarios.
- Pago de deudas tributarias: emisión de documentos de pago, ejecución de los cobros efectuados, gestión de las diferentes modalidades de pagos, etc.

Modalidad de prestación del Servicio

El servicio se presta:

- Presencial: En las dependencias de la Consejería de Economía y Comercio, y en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Telefónica: En los teléfonos de las propias dependencias y el servicio de Atención al Ciudadano 010.
- Por correo electrónico recaudacion@melilla.es

Compromisos

Genéricos

1. **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
2. **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
3. **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
4. **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
5. **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
6. **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Atención en materia tributaria en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
2. Atención en materia tributaria en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010.
3. Publicar el Calendario Fiscal en el BOME antes del 15 de diciembre del ejercicio anterior.
4. El tiempo máximo de espera y atención en la Oficina de Atención al Contribuyente no superará los 15 minutos.
5. Que el valor de satisfacción del Servicio de Atención al Contribuyente no va a ser inferior a 3,50 sobre 5 de media en encuesta de satisfacción.
6. El grado de satisfacción de las instalaciones deberá llegar al 3,50 sobre 5.
7. Mantener el grado de satisfacción en la cortesía en un 3,50 sobre 5.
8. Bonificación de un 5% en los recibos que se domicilien.
9. Menos de 20 quejas y sugerencias al año.
10. 7 Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los ciudadanos en las distintas Oficinas de Atención.

Indicadores

1. Atención en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en materia tributaria.
2. Atención en el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano 010 en materia tributaria.
3. Elaboración de un Calendario Fiscal.
4. El tiempo de espera y atención (tiempo total) en la Oficina de Atención al Contribuyente.
5. Media que supera un valor en una encuesta de satisfacción.
6. Encuesta de evaluación del grado de satisfacción de la accesibilidad a las instalaciones.
7. Encuesta de evaluación de la cortesía en la prestación del servicio.
8. La normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla que regula la reducción en un 5% en los recibos que se hayan domiciliado.
9. Número de quejas y sugerencias presentadas.
10. Cajeros del Sistema Automatizados de Pagos a disposición de los Ciudadanos.

Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

Avda. Duquesa de la Victoria nº 21 (Antiguo Hospital Cruz Roja) 52004 Melilla.

Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

Horario: 9:00 a 13:00 h.

Teléfono: 952 69 91 78 / 010

Fax: 952 69 91 79

Url: www.melilla.es

Correo electrónico: recaudacion@melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Hacienda, Economía y Comercio.

Dirección General de Ingresos Públicos.