

Carta de Servicios



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaira



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaira



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaira

I.- NATURALEZA Y FUNCIONES DE ARCA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.

II.- SERVICIOS PRESTADOS POR ARCA.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD.

V.- GARANTÍAS.

VI.- DIRECCIONES POSTALES TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

I.- NATURALEZA Y FUNCIONES DE ARCA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.

ARCA Gestión Tributaria Municipal es un Órgano Municipal, adscrito al Área de Servicios Económicos y Organización. No se trata de una Empresa Municipal ni de un Organismo Autónomo, es una gestión directa del Ayuntamiento.

Sus funciones son la Gestión Tributaria, la Recaudación tanto Voluntaria como en vía Ejecutiva de los derechos económicos del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, así como otros ingresos de otros organismos que le son encomendados mediante convenio.

Los servicios prestados por ARCA Gestión Tributaria Municipal responden a los problemas que la gestión tributaria y recaudatoria plantea a cualquier Administración Local, aportando una estructura organizativa integrada por empleados públicos especializados en la materia y prestando un servicio público con plenas garantías jurídicas para el Ayuntamiento y para los ciudadanos, quienes pueden efectuar en Alcalá de Guadaíra y sin necesidad de desplazamientos, todas las actuaciones de carácter tributario y recaudatorio de ámbito local, así como otras gestiones relativas a Catastro, Jefatura Provincial de Trafico en las altas y bajas de vehículos.

Entre otras labores encomendadas a ARCA pueden mencionarse la Inspección Tributaria, tramitación de Resoluciones Administrativas a Recursos y Reclamaciones, y Multas de Trafico.

II.- SERVICIOS PRESTADOS POR ARCA.

ARCA presta los siguientes servicios:

1. Gestión Recaudatoria en período Voluntario y Ejecutivo de todos los derechos económicos reconocidos y contraídos a favor del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.
2. Gestión Tributaria de todos los derechos económicos reconocidos y contraídos a favor del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
3. Inspección Tributaria de todas las Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, así como la Inspección Tributaria del Impuesto sobre Actividades Económicas, delegada por el Ministerio de Economía y Hacienda.
4. Tramitación de las reclamaciones y recursos, en materia tributaria, presentados por los contribuyentes en el ejercicio de sus derechos.
5. Gestión, liquidación, y recaudación de tributos de otros entes públicos, que se encomienden mediante convenio.
6. Ejecución y puesta en práctica de convenios con otras Administraciones Públicas en materia recaudatoria y tributaria.
7. Control, seguimiento y recaudación de los expedientes de multas de tráfico.
8. Control y seguimiento de los convenios en materia de Gestión Catastral.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN MATERIA TRIBUTARIA.

1. A ser informado y asistido por la Administración Tributaria en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias acerca del contenido y alcance de las mismas.
2. A obtener las devoluciones de ingresos indebidos y las devoluciones de oficio que procedan, con abono del interés de demora previsto.

3. A ser reembolsado del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de una deuda tributaria, en cuanto ésta sea declarada improcedente por sentencia o resolución administrativa firme.
4. A conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
5. A conocer la identidad de las autoridades y personas al servicio de la Administración tributaria, bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos de gestión tributaria en los que tengan la condición de interesado.
6. A solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas.
7. A no aportar los documentos ya presentados y que se encuentran en poder de la Administración actuante.
8. Al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros.
9. A ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.
10. A que las actuaciones de la Administración que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.
11. A formular alegaciones y aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
12. A ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo a la propuesta de resolución.

IV.- COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por ARCA Gestión Tributaria Municipal y los derechos concretos de los contribuyentes recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. El plazo de contestación de los escritos solicitando información, remitidos por cualquier medio, no será superior a 20 días desde su recepción en la ARCA.
2. Los recursos de reposición contra actos dictados en el procedimiento de embargo, se resolverán expresamente en el plazo máximo de 50 días.
3. La suspensión del procedimiento recaudatorio, cuando se aporte la documentación requerida, se llevará a cabo en el plazo máximo de tres días desde su entrada en el Registro General.
4. La tramitación de la devolución de ingresos indebidos se efectuará en un plazo máximo de 2 meses, desde que el interesado aporte la documentación requerida.
5. La tramitación de la devolución de ingresos debidos de Impuesto sobre vehículos a tracción mecánica en los casos de baja se efectuará de oficio en un plazo máximo de 1 mes, desde que la Jefatura Provincial de Tráfico remita la información correspondiente al periodo.
6. El aplazamiento/fraccionamiento de deudas, en caso de acompañar toda la documentación requerida, se resolverá en un plazo máximo de 30 días. Cuando se trate de deudas por importe inferior a 12.000,00 Euros y el número de plazos solicitados no exceda de nueve meses, la resolución del fraccionamiento se realizará en el mismo día de la solicitud.
7. Las resoluciones administrativas y sentencias judiciales se cumplirán en todos sus extremos en el plazo máximo de 15 días. Cuando proceda la devolución de ingresos indebidos, el plazo se entenderá desde que el interesado aporte la documentación requerida.
8. ARCA Gestión Tributaria Municipal garantiza la calidad en la atención al público, comprometiéndose a adoptar unos criterios éticos de atención y actuación con todas las garantías jurídicas para los contribuyentes.

a) Reglas de atención al público. En cada una de las modalidades de información, los informadores se guiarán por los siguientes criterios de actuación con los contribuyentes:

1. Se identificarán adecuadamente.
2. Escucharán activamente al público.

3. Utilizarán un lenguaje comprensible.
4. Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
5. Asistirán al contribuyente en la cumplimentación de solicitudes, reclamaciones y recursos.

b) Compromiso ético de actuación de los informadores

El personal que presta servicios en ARCA Gestión Tributaria Municipal, asume como valores del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los contribuyentes. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

**Nueva Dirección: Rafael Santos numero 6 2ª.
Alcalá de Guadaíra. Sevilla. 41500.**

www.alcalearca.com

Teléfono: 954 323 173

arca@alcalearca.com