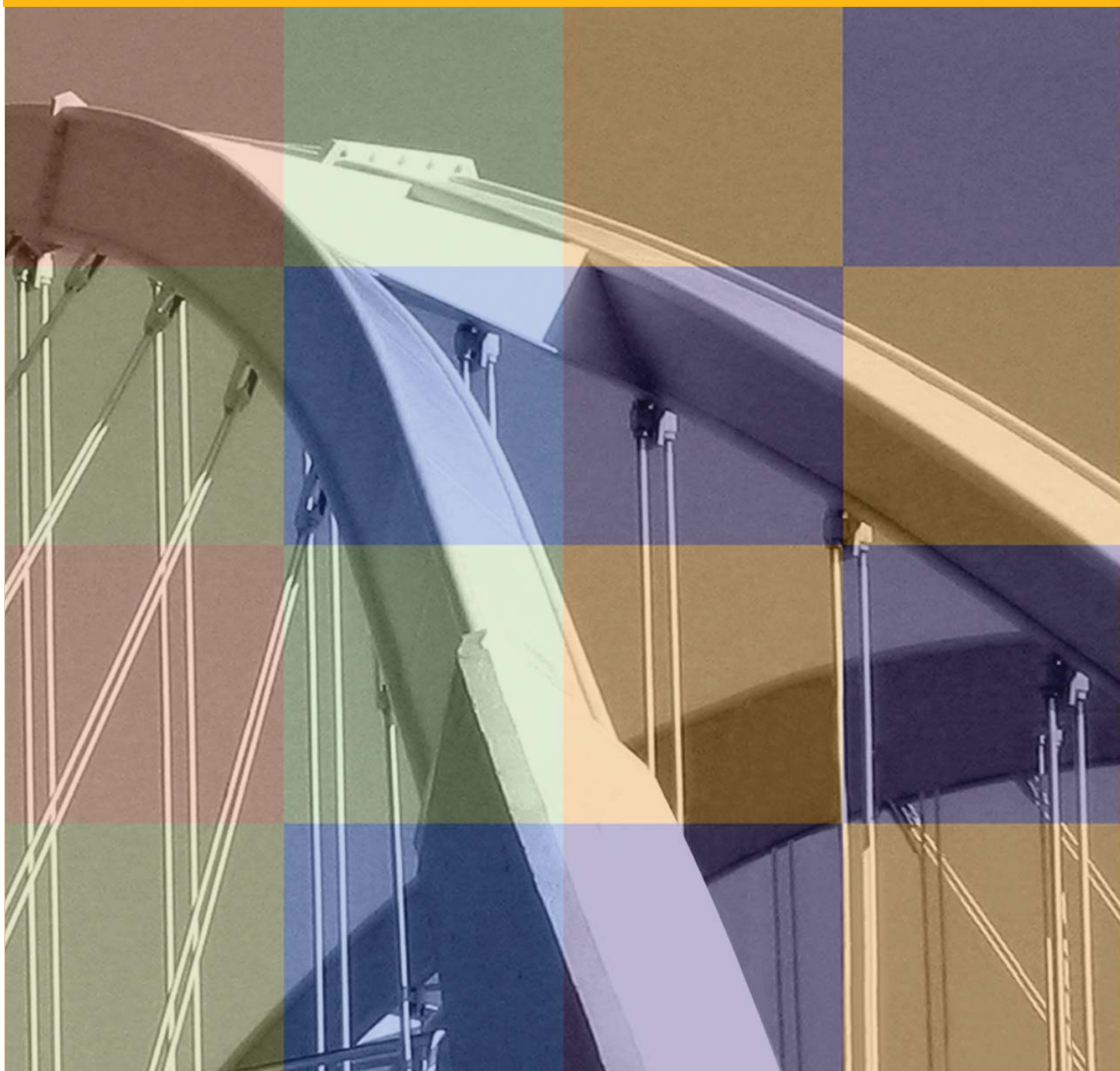


Informe 1·2009

sobre la Resolució per la qual
s'aprova i es dóna publicitat a la
Carta de drets dels contribuents.



Informe 1.2009

sobre la Resolució per la qual s'aprova i es dóna publicitat a la Carta de drets dels contribuents.

Índex

INFORME 1/2009 sobre la Resolució per la qual s'aprova i es dóna publicitat a la Carta de drets dels contribuents.....	2
---	---

INFORME 1/2009 sobre la Resolució per la qual s'aprova i es dóna publicitat a la Carta de drets dels contribuents.

Atenent les competències atribuïdes al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya per l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 7/2005, de 8 de juny, el Ple del Consell de Treball, Econòmic i Social, en la sessió extraordinària del dia 8 de juny de 2009, aprova el següent

INFORME

I. ANTECEDENTS

En data 12 de maig de 2009 va tenir entrada al Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya un escrit tramès pel conseller d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya en el qual sol·licitava l'emissió de l'informe, previ a la seva tramitació, sobre la Resolució per la qual s'aprova i es dóna publicitat a la Carta de drets dels contribuents.

La Comissió de Treball d'Economia i Fiscalitat i Unió Europea es va reunir el dia 2 de juny i va elaborar la proposta d'informe.

II. CONTINGUT

En la Resolució es posa de manifest que l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) disposa la creació de l'Agència Tributària de Catalunya. S'indica que la Llei que crea l'Agència preveu que s'aprovi una Carta de drets dels contribuents que ha de contenir d'una manera sistematitzada les prestacions que posa a la seva disposició i els compromisos de qualitat en l'actuació administrativa.

La Resolució aprova la Carta de drets dels contribuents de l'Agència Tributària de Catalunya, que s'annexa a la Resolució.

La Carta consta de quatre apartats i dos annexos.

L'apartat primer és la presentació de la Carta en la que s'assenyala que l'article 30 de l'EAC regula els drets d'accés als serveis públics i a una bona Administració i estableix l'obligació que les administracions públiques de Catalunya adoptin una carta de drets dels usuaris. Es posa de manifest que la Carta neix amb la voluntat de millorar el servei a la ciutadania i vol reflectir tant les prestacions que l'Agència posa a disposició dels contribuents com els compromisos de qualitat en la seva prestació.

En l'apartat segon es fa una relació dels drets, reconeguts legalment, dels ciutadans en les seves relacions amb l'administració tributària. En primer lloc es fa una relació dels drets de caràcter general, en segon lloc es relacionen els drets de caràcter específic establerts en els procediments de gestió tributària, inspecció i recaptació.

En l'apartat tercer es fa una relació dels serveis prestats per l'Agència Tributària: serveis d'Informació; publicació de material informatiu; serveis d'ajuda per al compliment d'obligacions tributàries; programes d'ajuda i formularis; serveis a Internet; admissió de diferents mitjans de pagament; emissió de certificats i recepció de documentació.

En l'apartat quart s'estableix un compromís de qualitat de l'Agència amb el compromís de seguir potenciant el model d'actuació en base al compliment

voluntari de les obligacions tributàries, prestant més i millors serveis als ciutadans.

En l'annex I es fa una relació de les principals disposicions normatives d'aplicació en relació amb els drets dels contribuents.

En l'annex II es fa una relació de les delegacions territorials de l'Agència Tributària de Catalunya i de les oficines liquidadores de districte hipotecari.

III. OBSERVACIONS GENERALS

Primera. El CTESC considera que la Carta de drets dels contribuents vol reflectir les prestacions que l'Agència Tributària de Catalunya posa a disposició dels contribuents i l'assoliment d'uns compromisos de qualitat en la seva prestació. No obstant això, seria necessari un major grau de concreció en els compromisos i la incorporació d'indicadors per verificar en quina mesura aquests compromisos s'han assolit.

IV. OBSERVACIONS A L'ARTICULAT

1. El CTESC considera que, en l'apartat 2, lletra A) que regula els drets de caràcter general dels ciutadans, s'hauria d'afegir un apartat més que estableixi que les comunicacions de l'Administració Tributària amb els contribuents es farà mitjançant un llenguatge planer, entenedor, i evitant tant els tecnicismes innecessaris com les remissions a normatives de difícil accés pels ciutadans.
2. En l'apartat 2, lletres A.1, A.2, A.10 i A.11, el CTESC recomana concretar per quines vies es pot realitzar la sol·licitud d'informació o consulta tributària (telefònica, email, fax, presencial) i uns terminis de resposta màxims.
3. En l'apartat 2, lletra A.1, el CTESC considera que s'hauria de substituir l'expressió "...que pot ser vinculant..." per "...que serà vinculant...".
4. En l'apartat 2, lletres A.2 i A.11, el CTESC considera que caldria afavorir la utilització del format electrònic/telemàtic sense cost pel contribuent.
5. En l'apartat 2, lletra A.17, el CTESC recomana especificar les diferències entre la sol·licitud d'informació amb caràcter previ i l'acord previ de valoració regulats pels articles 90 i 91 de la Llei 58/2003, de 18 de desembre, general tributària, per tal d'evitar confusió als contribuents.
6. En l'apartat 2, lletra A.19, el CTESC considera convenient concretar com es poden formular les queixes i suggeriments, i a qui s'han d'adreçar fins que no estigui funcionant l'Oficina del contribuent.
7. En l'apartat 3, que regula els serveis prestats, lletra A.1, el CTESC considera que seria convenient especificar quin és l'horari d'atenció al públic de tots els serveis i mitjans.
8. En l'apartat 3, lletres A.2.2 i A.4, el CTESC considera que seria convenient concretar terminis màxims de resposta.
9. En l'apartat 3, lletra A.5, el CTESC considera que seria convenient especificar en quina data estarà disponible la informació sobre la

instrucció anual de comprovació de valors dels béns de naturalesa immoble.

10. El CTESC considera que en l'apartat 3, lletra A, s'hauria d'incloure un apartat on es recollís la informació estadística dels tributs gestionats per l'Agència Tributaria de Catalunya.
11. En l'apartat 3, lletra C, que regula els serveis d'ajuda per al compliment de les obligacions tributàries, el CTESC recomana establir uns terminis màxims pel servei de cita prèvia (des de que ho sol·licita el contribuent, fins al dia que se li ofereix).
12. En l'apartat 3, lletra F, el CTESC considera convenient incorporar una relació de les entitats bancàries col·laboradores autoritzades on es poden efectuar els pagaments.
13. En l'apartat 3, lletra G, que regula l'emissió de certificats, el CTESC recomana incorporar un termini màxim per l'emissió d'aquests certificats.
14. En l'apartat 3, lletra H.1, el CTESC considera necessari assenyalar l'horari de registre general.
15. En l'apartat 3, lletra H.2, el CTESC recomana concretar quina documentació es pot rebre i tramitar com a finestra única.
16. En l'apartat 3, lletra I.2, el CTESC considera que manca assenyalar un termini màxim en la tramitació i l'emissió dels certificats d'usuari per a tràmits telemàtics (CATcert).

V. CONCLUSIONS

El Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya ha valorat la Resolució per la qual s'aprova i es dona publicitat a la Carta de drets dels contribuents i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en el present informe.

Barcelona, 8 de juny de 2009



El president
Josep Maria Rañé i Blasco



La secretària executiva
Teresita Itoiz i Cruells