



Indicadores de Calidad

- Número de horas transcurridas desde la publicación en los Boletines Oficiales de una norma legal en materia tributaria hasta su incorporación a la web del Portal Tributario.
- Número de quejas recibidas en relación a la no actualización de la Web del Portal Tributario.
- Número de accesos a la Web del Portal Tributario.
- Número de obligados tributarios atendidos en 24 horas, según el siguiente grado de desagregación:
 - Núm. de llamadas atendidas.
 - Atención presencial.
 - Correos electrónicos atendidos.
- Número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el Portal Tributario.
- Número de nuevos conceptos tributarios que se puedan tramitar por vía telemática en la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- Número de declaraciones, liquidaciones y autoliquidaciones presentadas a través de la dirección <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites>.
- Número de actuaciones realizadas de oficio para impulsar la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- Número de solicitudes recibidas para la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- Número de nuevas Entidades Colaboradoras a la plataforma de pago telemático.
- Número de actuaciones realizadas de oficio con organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet.
- Número de Acuerdos o Convenios suscritos para impulsar la prestación de servicios personalizados por internet.
- Número de declaraciones elaboradas y borradores confirmados por personal de la Junta de Extremadura en la campaña anual del IRPF.
- Número de encuestas sobre el grado de satisfacción y valoración de los ciudadanos sobre los servicios prestados.
- Número de quejas presentadas por los ciudadanos relativas al funcionamiento del Área Tributaria de la Junta de Extremadura y relacionados con el incumplimiento de la carta.

Participación ciudadana a través del Sistema de Quejas y Sugerencias

Área Tributaria de la Junta de Extremadura

Consejería de Hacienda y A. Pública

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Hacienda y Administración Pública específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

Dirección General de Tributos

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Hacienda y Administración Pública

CARTA DE SERVICIOS

(Resolución de 30 de Septiembre de 2.014 - DOE N° 198)



JUNTA DE EXTREMADURA

Datos identificativos de la Unidad responsable

Denominación:

Área Tributaria de la Junta de Extremadura

Órgano y Consejería a los que se adscribe:

Dirección General de Tributos

Consejería de Hacienda y Administración Pública

Dirección:

Paseo de Roma s/n, 06900 Mérida

Tel.: 924 00 54 28 | Fax: 924 00 55 02

Web: <http://portaltributario.juntaextremadura.es/>

Servicio Fiscal de Badajoz - C/Padre Tomás, 4

Tel.: 924 01 08 00 - Fax: 924 01 08 01

Servicio Fiscal de Cáceres - C/Donoso Cortés, 11

Tel.: 927 00 19 00 - Fax: 927 00 19 28

Horario:

Horario al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h.

Serv. G. Tributaria e Ingresos	924 00 55 00	O.L. Olivenza	924 49 01 27
Serv. Inspección Fiscal	924 00 55 77	O.L. Puebla de Alcocer	924 62 00 04
Un. Automatización Tributaria	924 00 51 93	O.L. Villanueva de la Serena	924 84 02 90
S. Fiscal. Badajoz	924 01 08 00	O.L. Zafra	924 55 02 98
S. Fiscal. Cáceres	927 00 19 00	O.L. Alcántara	927 39 01 47
Of. Gest. Plasencia	927 01 74 92	O.L. Coria	927 50 07 34
Of. Gest. Mérida	924 00 57 19	O.L. Hervás	927 48 10 82
O.L. Almendralejo	924 67 71 14	O.L. Hoyos	927 51 40 20
O.L. Castuera	924 77 22 66	O.L. Jarandilla	927 56 00 20
O.L. Don Benito	924 80 03 37	O.L. Logrosán	927 36 00 57
O.L. Fregenal S.	924 70 01 08	O.L. Montánchez	927 38 00 84
O.L. Fuente Cantos	924 50 01 63	O.L. Navalmoral de la Mata	927 53 00 77
O.L. Herrera Duque	924 65 00 54	O.L. Trujillo	927 32 00 79
O.L. Jerez Caball.	924 73 02 89	O.L. Valencia Alc.	927 58 02 22
O.L. Llerena	924 87 00 15		

Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

■ Servicios de información:

- Información general sobre nuestros servicios, oficinas y organización, de la Administración Tributaria en sus diferentes áreas de gestión, recaudación, e inspección tributaria.
- Información tributaria sobre diversas materias en el ámbito tanto de los tributos propios, como de tributos cedidos por el Estado.
 - Imp. sobre Depósitos de las Entidades de Crédito
 - Imp. sobre Aprovechamientos Cinegéticos
 - Imp. sobre Instalaciones que incidan en el Medio Ambiente
 - Imp. sobre Eliminación de Residuos en Vertederos
 - Canon de Saneamiento
 - Tasas
 - Imp. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
 - Imp. sobre Sucesiones y Donaciones
 - Imp. sobre la Renta de las Personas Físicas
 - Imp. Especial sobre determinados Medios de Transporte
 - Imp. sobre Hidrocarburos
 - Imp. sobre el Patrimonio
 - Imp. sobre el Juego

■ Expedición de documentos y certificados:

- Expedir de forma presencial, los certificados de ingresos de haber o no presentado declaración del Impuesto de Patrimonio, de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de no ser deudor de la Hacienda de la Comunidad.
- Expedir, a solicitud de los interesados, los certificados sobre el valor a efectos fiscales de los bienes inmuebles que, situados en el territorio de Extremadura, vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

■ Presentación y pago telemático de declaraciones por internet: [<https://sede.gobex.es>].

■ Recepción de documentación tributaria:

- Recibir las declaraciones y autoliquidaciones, junto con la documentación complementaria de los distintos tributos propios y cedidos.

■ Colaboración con la AEAT en la campaña del IRPF.

■ Facilidades para el pago de deudas:

- Pago por los medios habituales del tráfico bancario en cualquier Entidad Financiera Colaboradora o Compensación de deudas con créditos frente a la Hacienda Pública.

■ Aplazamientos y fraccionamientos de deudas, previa solicitud escrita del interesado.

Nuestros compromisos de Calidad

■ Mantener actualizada la página web

<http://portaltributario.juntaextremadura.es>

■ Ofrecer servicios a través del Portal Tributario las 24 horas del día, siete días a la semana, 365 días al año.

■ Prestar información de forma presencial, por correo electrónico, telefónica o por escrito en plazo de 24 horas, y aumentar el número de publicaciones anuales de información para el contribuyente en el Portal Tributario.

■ Extender anualmente el sistema de presentación y pago de declaraciones por la Oficina Virtual ubicada en la página <http://sede.gobex.es/SEDE/tramites> a todos los modelos de declaración.

■ Impulsar anualmente la incorporación de nuevas Entidades Colaboradoras para el pago telemático.

■ Incrementar anualmente la participación de organismos públicos, entidades, asociaciones y corporaciones empresariales, profesionales, sindicales y sociales, para ofrecer la prestación de servicios personalizados por Internet con la finalidad de hacerlos accesibles a un mayor número de ciudadanos.

■ Prestar, en colaboración con la AEAT, asistencia al contribuyente en la confección de declaraciones y en la confirmación o rectificación de borradores en la campaña de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

■ Medir el grado de satisfacción del contribuyente con los servicios prestados por el Área Tributaria de la Junta de Extremadura, para facilitar la mejora continua y su adaptación permanente a las demandas de la ciudadanía.