

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

612 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia en diciembre de 2014 elaboró su Carta de Servicios, publicada el 29 de enero de 2015. Para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, dicho Organismo Autónomo, actualmente adscrito a la Consejería de Presidencia y Hacienda, ha elaborado el proyecto de una nueva Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.- Dejar sin efecto la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, de 30 de diciembre de 2014 (BORM N.º 23, de 29 de enero de 2015).

Tercero.- La Dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por Inspección General de Servicios se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de ese Organismo Autónomo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Cuarto.- Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, 20 de enero de 2021.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

ANEXO



Agencia Tributaria de la Región de Murcia

Carta de Servicios



Agencia Tributaria de la Región de Murcia

CONTENIDOS

CONTENIDOS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

NORMATIVA REGULADORA

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

HORARIO DE ATENCIÓN

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia

La Agencia Tributaria de la Región de Murcia, adscrita a la consejería competente en materia de hacienda, es el organismo público competente en materia tributaria autonómico y de aquellos recursos de otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otros órganos de la administración regional.

Misión, Visión y Valores

<https://agenciatributaria.carm.es/mvv>

Misión:

Gestionar y recaudar los tributos, facilitando a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con respeto a sus derechos y garantías, luchando contra el fraude fiscal y contribuyendo a la consecución de los objetivos de las Entidades Locales y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Visión:

Ser la organización tributaria referente en la Región de Murcia, cercana al ciudadano, ágil, orientada a la innovación, socialmente responsable y liderando la transformación digital de la Administración Regional.

Valores:

- Integridad. Generando confianza y fiabilidad entre nuestros usuarios.
- Sostenibilidad. Gestionando los recursos con responsabilidad.
- Transparencia. Respecto a nuestras motivaciones, objetivos y resultados.
- Centrado en el ciudadano. Adaptándonos permanentemente a sus necesidades y expectativas.
- Dinamismo. Generando innovación y transformación permanente

Datos del Centro

Nombre del responsable:

DIRECTORA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Unidad organizativa:

AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Consejería: PRESIENDIA Y HACIENDA

Dirección: Palacio Regional. Paseo del Teniente Flomesta, 3, 30001 Murcia.

Teléfono: 968 362611

Correo electrónico: infotrib@listas.carm.es

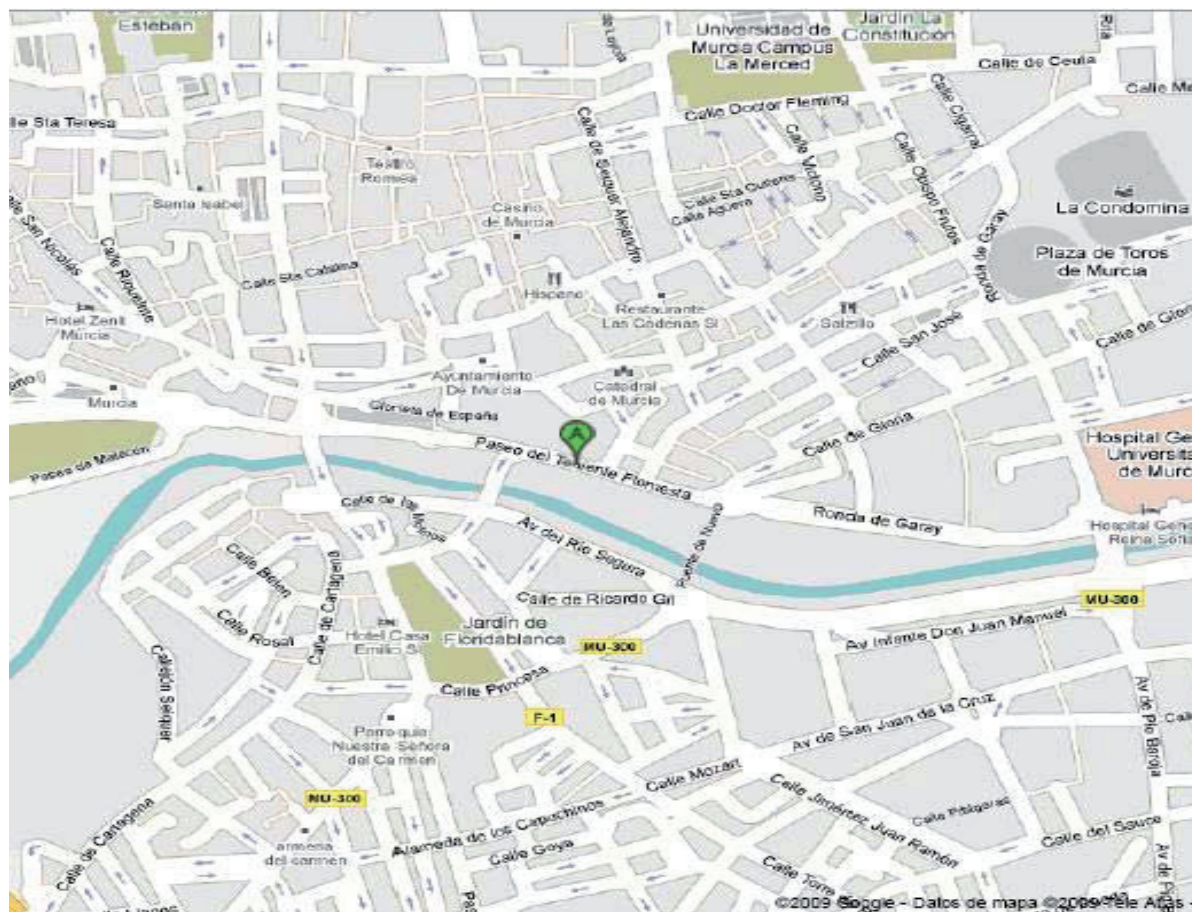
Web: <https://agenciatributaria.carm.es/>

Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

- AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA

<http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO

Los servicios que se prestan al ciudadano son los siguientes:

- Acreditación de laboratorios de ensayo de material para la práctica de juego y apuestas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Adquisición de cartones de Bingo: Autoliquidación de Tasa Fiscal sobre el juego del Bingo Modelo 043
- Adhesión al sistema de notificaciones electrónicas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Actualización datos catastrales en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Aplazamiento o fraccionamiento de deudas en periodo voluntario de tributos propios y cedidos para deudas inferiores a 30.000 euros (excepto deudas superiores a 30.000 euros y deudas del Servicio de
- Gestión y Tributación del Juego
- Aplazamiento o fraccionamiento de deudas en período voluntario
- Aplazamiento o fraccionamiento de deudas tributarias en período voluntario de tributos propios y cedidos sobre el juego (cualquier cuantía). Y deudas en periodo voluntario de tributos propios y cedidos superiores a 30.000 euros
- Aplazamiento o fraccionamiento de tributos locales y deudas apremiadas
- Atención al Usuario - Pasarela de Pagos
- Autoliquidación Impuesto sobre Donaciones
- Autoliquidación Impuesto sobre Sucesiones
- Autoliquidación Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
- Autoliquidación Tasa Fiscal sobre el Juego. Modalidad Apuestas. Modelo 142
- Autoliquidación del Impuesto Regional sobre los Premios del Bingo. Modelo 046
- Autorización de apertura y funcionamiento de local específico de apuestas
- Autorización de apertura y funcionamiento de áreas de apuestas en instalaciones deportivas
- Autorización de explotación e instalación de máquinas recreativas y de azar
- Autorización de instalación y funcionamiento de salas de bingo
- Autorización para el pago del Impuesto de Sucesiones con Bienes de la Masa Hereditaria
- Autorización para instalación de máquinas recreativas en establecimientos hosteleros
- Autorización para instalación de salón de juego
- Autorización para la organización y explotación de apuestas
- Autorización para la realización de Rifas ocasionales
- Autorización para realizar apuestas en casinos, bingos y salones de juego
- Bajas temporales de máquinas recreativas y de azar del TIPO B Y C
- Bastanteo de poderes
- Beneficios fiscales aplicables al Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Beneficios fiscales en el Impuesto sobre Actividades Económicas
- Bonificaciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Bonificación en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Certificación de estar al corriente de las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Cesión a terceros de derechos de cobro frente a la Administración Regional y sus Organismos Autónomos.

- Cita previa en las Oficinas de Atención al Contribuyente
- Combinaciones aleatorias con fines publicitarios o promocionales.
- Compensaciones de deuda a solicitud de Ayuntamientos y otros Organismos
- Comprobaciones y liquidaciones tributarias
- Comunicación de Baja de Salón de Juego
- Comunicación de Transacciones Económicas realizadas con tarjetas electrónicas prepago o cualquier otra modalidad o soporte en locales de apuestas
- Comunicación de baja definitiva de máquinas recreativas
- Comunicación de emplazamiento para la instalación de máquinas auxiliares de apuestas en locales o áreas de apuestas
- Comunicación de interconexión de máquinas recreativas en bares, cafeterías y similares
- Concesión directa de subvenciones por razones de interés público, social, económico, humanitario u otras
- Consulta previa de viabilidad para autorización de instalación de salón de juego
- Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Convenio entre Organismos y la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Declaraciones Catastrales Modelo 900D
- Declaración de premios de apuestas superiores a 3.000 euros
- Declaración trimestral de ingresos procedentes del juego. Tasa Fiscal sobre el Juego. Modalidad Casinos. Modelo 044
- Devolución de ingresos indebidos de tributos propios y demás ingresos de derecho público
- Devolución de ingresos indebidos de tributos propios, cedidos, tributos locales y demás ingresos de derecho público gestionado por delegación
- Domiciliación bancaria de tributos de vencimiento periódico y notificación colectiva
- Duplicado de recibos de tributos locales
- Embargo de créditos, efectos y derechos realizables en el acto o a corto plazo
- Embargo de sueldos, salarios y pensiones
- Exenciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Finalización de los permisos y licencias del personal empleado público de la CARM, excepto personal docente y estatutario.
- Gestión de Ingresos con Entidades Colaboradoras
- Gestión de Recursos Humanos
- Homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar y otro material de juego y apuestas
- Identificación del conductor en sanciones de tráfico municipales
- Impuesto por emisiones de gases contaminantes a la atmósfera. Modelos 070 y 071
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Impuesto sobre el almacenamiento o depósito de residuos en la Región de Murcia. Modelos 060 y 061
- Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Modelo 050 y 051
- Inscripción de empresas relacionadas con las máquinas recreativas y de azar en el Registro General del Juego
- Inscripción/Cancelación en el Registro General del Juego de la Región de Murcia de las prohibiciones de acceso a locales y salas de juego y apuestas y/o en el Registro General de Interdicciones de acceso al juego (RGIAJ)
- Instalación de máquinas recreativas y de azar. Boletín de Situación
- Interconexión de máquinas recreativas
- Liquidación Impuesto sobre Actividades Económicas
- Liquidación Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

- Liquidación de Tasas municipales
- Liquidación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Medidas tributarias como consecuencia del estado de alarma COVID-19
- Modelo 610. Pago en Metálico del Impuesto que grava los documentos negociados por Entidades Colaboradoras. Declaración de la Entidad Colaboradora
- Modelo 620. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados. Transmisiones de determinados medios de transporte usados
- Modelo 630 Pago en metálico de letras de cambio
- Modificación de la autorización de instalación de un salón de juego
- Modificación de la homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar y otro material de juego y apuestas
- Oficinas delegadas de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Padrón de máquinas tipo B o recreativas con premio y tipo C o de azar. Tasa fiscal
- Permiso de reducción de jornada por interés particular de personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (excepto personal estatutario del SMS o docente de la Consejería de Educación)
- Permiso para reducción de jornada por guarda legal del personal de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (excepto personal estatutario y docente)
- Permiso retribuido para funcionarias en estado de gestación de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (excepto personal estatutario del SMS o docente de la Consejería de Educación)
- Permisos por nacimiento o adopción, guarda con fines de adopción y acogimiento, para el personal de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (excepto personal docente o estatutario).
- Plan personalizado de pagos de Tributos Locales
- Procedimiento de Control de Presentación de Declaraciones, Autoliquidaciones y Comunicaciones de datos.
- Procedimiento de Inspección Tributaria
- Procedimiento de Reembolso del Coste de Garantías
- Procedimiento de declaración de responsabilidad solidaria
- Procedimiento de declaración de responsabilidad subsidiaria
- Procedimiento de recaudación en vía ejecutiva
- Procedimiento sancionador tributario
- Programa de ayuda al contribuyente (PACO)
- Prorrato de Impuestos y Tasas Municipales
- Prórroga de los plazos de presentación en el Impuesto de Sucesiones
- Recaudación de deudas en periodo voluntario de ingresos de derecho público (tasas, sanciones pecuniarias, precios públicos y reintegros subvenciones, etc)
- Reclamaciones de Tercería de Dominio
- Reclamaciones de Tercería de mejor Derecho
- Reclamación de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de la Administración
- Reclamación económico administrativa contra actos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Rectificación de autoliquidación
- Rectificación de errores materiales, aritméticos o de hecho de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Recurso de Reposición contra actos de tributos propios y cedidos en periodo voluntario ante la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Recurso de Reposición en periodo voluntario

- Recurso de reposición contra actos de tributos locales y deudas apremiadas ante la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Renovación de Autorización para la organización y explotación de apuestas
- Renovación de guía de circulación de máquinas recreativas
- Renovación de la Autorización de funcionamiento de una sala de bingo
- Renovación de la autorización de instalación de máquinas recreativas en establecimientos hosteleros
- Renovación de la autorización de instalación de un salón de juego
- Renovación de la inscripción de empresas relacionadas con las máquinas recreativas y de azar en el Registro General del Juego
- Restitución de Tasa "T530 por prevaloraciones tributarias"
- Sanciones en materia de juego
- Servicio Tributario competente en la Gestión del Impuesto de Tributos Cedidos
- Solicitud de actualización de méritos (Aportar y/o corregir los existentes)
- Solicitud de copias de expedientes de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia
- Solicitud de información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles
- Solicitudes, escritos y comunicaciones sin procedimiento específico en materia de juego
- Sustitución de máquinas recreativas
- Transferencia de la autorización de instalación de un salón de juego
- Transferencia de máquinas recreativas
- Tasación Pericial Contradictoria
- Tasa Fiscal modalidades electrónicas de Bingo. Modelo 047

A. Atención presencial.

- a. Registro de documentación
- b. Liquidación, gestión y recaudación de:
 - i. Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)
 - ii. Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)
 - iii. Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU, Plusvalías)
 - iv. Impuesto sobre actividades económicas (IAE)
 - v. Tasas, contribuciones especiales y otros ingresos de derecho público
- c. Gestión catastral del IBI de naturaleza urbana y rústica
- d. Recaudación y asistencia a la tramitación de las multas de tráfico municipales
- e. Asistencia a los obligados tributarios, a excepción de los profesionales, en la **confección de forma presencial de los modelos de autoliquidación** de los tributos cedidos por el Estado (Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones), incluido el modelo relativo a la transmisión de vehículos y embarcaciones usados, así como la presentación y diligenciado de los mismos. Asimismo, se ofrece la posibilidad de realizar el pago y presentación telemática de algunas declaraciones tributarias mediante autorización a empleado público para el cargo en cuenta de su importe y posterior presentación telemática, completando así totalmente la tramitación del expediente.

- f. Informar, a solicitud del interesado y en relación con los tributos cuya gestión le corresponda, sobre el valor a efectos fiscales de los bienes inmuebles que, situados en el territorio de la Región de Murcia, vayan a ser objeto de adquisición o transmisión y no se encuentren excluidos de los sistemas de valoración objetiva que la Administración tenga establecidos.
- g. Asistencia a los usuarios de los programas de ayuda a los contribuyentes distribuidos por la Agencia Tributaria, procurando la mejora y correcto funcionamiento de los mismos (Programa PACO).
- h. Recibir, tramitar y resolver las iniciativas y reclamaciones que formulen los contribuyentes en el ámbito de las competencias de la Agencia Tributaria
- i. Oficinas de registro para el sistema Cl@ve, de forma que los ciudadanos pueden obtener en ellas su usuario y contraseña para poder relacionarse de manera virtual con las administraciones públicas.

B. Atención telefónica.

- a. Información general sobre tributos, calendarios de cobro, procedimientos, trámites, requisitos y documentación necesaria para los trámites que se proponga realizar
- b. Información particular sobre deudas y estado de tramitación de expedientes
- c. Emisión de recibos y cartas de pago
- d. Alta y modificación de domiciliaciones

C. Atención telemática.

- Solicitud y gestión cita previa
- Pago de recibos mediante tarjeta de crédito o débito, a través de la pasarela de pago
- Información tributaria de carácter general, subastas y adjudicaciones
- Valoración bienes urbanos PMM online
- Corrección de errores de tributos locales, con certificado
- Validación de documentos emitidos por la ATRM
- Certificado de estar al corriente con la CARM, con certificado
- Certificado de estar al corriente con los Ayuntamientos, con certificado
- Solicitud de domiciliación, con certificado
- Solicitud de aplazamiento / fraccionamiento, con certificado
- Solicitud de devolución de ingresos indebidos, con certificado
- Duplicado de recibos, con certificado
- Prorrato de impuestos y tasas municipales, con certificado
- Identificación del conductor en sanciones de tráfico municipales, con certificado
- Baja y modificación de suscripciones, con certificado
- Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de deudas tributarias inferiores a 30.000 euros
- Solicitud aplazamiento/fraccionamiento deudas tributarias superiores a 30.000 euros
- Solicitud de certificación de estar al corriente de las obligaciones tributarias
- Solicitud de información con carácter previo a la adquisición o transmisión de determinados bienes inmuebles
- Mod. 042. Solicitud de entrega de cartones de bingo, valor material

- Mod. 043. Tasa fiscal sobre el juego, salas de bingo
- Mod. 045. Tasa fiscal sobre el juego, máquinas recreativas y de azar, tipos b y c
- Mod. T310. Tasa de actuaciones administrativas sobre apuestas y juegos de suerte, envite o azar (decreto legislativo 1/2004)
- Mod. T399. Tasa sobre rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias (decreto 3059/1966) en euros
- Cancelación de la inscripción en el registro general del juego de las prohibiciones de acceso a locales y salas de juego y apuestas
- Solicitud de baja de autorización de salones
- Solicitud de Baja Definitiva de Máquinas Recreativas
- Solicitud de autorización de apertura y funcionamiento de área de apuestas
- Solicitud de Guía de Circulación y Autorización de Explotación de Máquinas
- Solicitud de renovación de la Guía de Circulación de Máquinas Recreativas
- Autorización de funcionamiento de sala de bingo
- Solicitud de autorización de instalación de sala de bingo
- Solicitud de autorización de funcionamiento de sala de bingo
- Solicitud de renovación de la autorización de funcionamiento de sala de bingo
- Autorización para instalación de máquinas recreativas en bares
- Solicitud de autorización para instalar máquinas tipo "B" en bares, cafeterías o similares
- Solicitud de Renovación de Autorización para Instalar Máquinas
- Autorización para instalación de salón de juego
- Solicitud de Autorización para Instalación de Salón
- Solicitud de modificación de autorización de salón
- Solicitud de renovación de autorización de salón
- Solicitud de transferencia de autorización de instalación de salón
- Solicitud de autorización de apuestas en casinos, bingos y salones de juego
- Comunicación de emplazamiento para instalación de máquinas auxiliares de apuestas en locales o áreas de apuestas
- Solicitud de Consulta Previa de Viabilidad para Autorización de Instalación de Salón
- Solicitud de alta de instalación de máquinas recreativas. Boletín de instalación
- Homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar
- Inscripción de empresas en el Registro General del Juego
- Solicitud de inscripción en el registro del juego. Sección empresas
- Solicitud de antecedentes
- Solicitud de interconexión de máquinas recreativas
- Solicitud de modificación de la homologación e inscripción en el registro de máquinas recreativas

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

LA DIRECTORA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

| | Compromiso | Indicador |
|----------|--|---|
| 1 | En los servicios de información y asistencia al contribuyente presencial el tiempo medio de espera será inferior a 10 minutos | Tiempo medio de espera en cómputo mensual < a 10 minutos |
| 2 | En los servicios de información y asistencia al contribuyente presencial, la calificación en la Encuesta de Satisfacción presencial mensual será superior a 2,3, en escala de 0 a 3. | <i>Grado medio de satisfacción, en escala de 0 a 3 > 2,3.</i> |
| 3 | La contestación por correo electrónico a las consultas de contribuyentes y profesionales (consultas INFOTRIB) será en un plazo máximo de 7 días hábiles el 90%. | (Nº de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días hábiles/Nº de consultas realizadas) X 100 > 90 |
| 4 | En el Centro de Atención Telefónica Tributaria, durante el horario de atención, el porcentaje de atención de llamadas entrantes atendidas será el 90% sobre el total. | (Nº de total de llamadas entrantes/Nº de llamadas atendidas) X 100 > 90 |
| 5 | Más del 95 % Devolución de llamadas de los Centros de Atención Telefónica Tributario, que han utilizado el servicio de Call me back (Llámeme más tarde) | (Nº de llamadas que lo soliciten/Nº de llamadas realizadas) X 100 > 95 |

| | | |
|-----------|---|---|
| 6 | El tiempo medio de respuesta a las incidencias en la herramienta que se plantean (INCIDENCIAS PACO) será de 2 días. | El tiempo medio de respuesta incidencias PACO será \leq a 2 días |
| 7 | El tiempo medio para la autorización de instalación de máquinas recreativas en bares y cafeterías concedidas será menor a 23 días | Tiempo medio de las autorizaciones de bares y cafeterías será $<$ a 23 días |
| 8 | El tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será menor a 15 días. | Tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será $<$ a 15 días |
| 9 | El tiempo medio en la resolución de los expedientes de Devolución de Ingresos Indevidos derivados de la gestión del Servicio del Juego será inferior a 45 días | Tiempo medio mensual de resolución de expedientes de devoluciones será $<$ a 45 días |
| 10 | Las solicitudes de exención o bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica se resolverán en el plazo máximo de 30 días desde que el interesado aporte la documentación requerida. | $(\text{Número de solicitudes resueltas en el plazo comprometido} / \text{Número total de solicitudes}) \times 100 = 100$ |
| 11 | El tiempo medio en la resolución de los expedientes de Devolución de Ingresos Indevidos derivados de la gestión tributaria local será inferior a 60 días | Tiempo medio mensual de resolución de expedientes de devoluciones será $<$ a 60 días |
| 12 | El tiempo medio en la resolución de los expedientes de Aplazamientos/Fraccionamientos será inferior a 45 días | Tiempo medio mensual de resolución de expedientes de aplazamiento/fraccionamiento será $<$ a 45 días |

13

El tiempo medio del envío de expedientes al Tribunal Económico Administrativo Regional será de 28 días

Tiempo medio mensual del envío de expedientes al Tribunal Económico Administrativo Regional será \leq a 28 días

14

El tiempo medio mensual en la resolución de Tercerías será de 3 meses

Tiempo medio mensual de resolución de Tercerías será \leq a 3 meses

15

El tiempo medio de realización de las valoraciones derivadas de solicitudes de información con carácter previo a la adquisición o transmisión de bienes inmuebles realizadas por perito de la Administración será inferior a 20 días.

Tiempo medio de realización de valoraciones será $<$ a 20 días.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En su relación con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos:

- a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- b) Derecho a obtener, en los términos previstos en esta ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el artículo 26 de esta ley, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- c) Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.
- d) Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
- e) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

- f) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
- g) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
- h) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.
- i) Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.
- j) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.
- k) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- l) Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.
- m) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en esta ley.
- n) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
- ñ) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta ley.
- o) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- p) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
- q) Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.
- r) Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

s) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en esta ley.

t) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa de carácter legal:

Normativa en materia Tributaria <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/normativa>

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del titular de la Dirección de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

- a) El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.
- b) Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Agencia susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Agencia Tributaria los compromisos de calidad.
- c) Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Directora de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia a través del Director General de Regeneración y Modernización administrativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

- **PRESENCIAL:** En las oficinas de la ATRM. La relación de oficinas, así como su dirección se pueden consultar en <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>
- **TELEFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al Teléfono 968362000.
- **TELEMÁTICA:** El formulario electrónico para presentar quejas o sugerencias concernientes al funcionamiento de la Administración Regional está disponible en la Sede Electrónica (<http://sede.carm.es>) de la CARM. También puede obtenerlo en el procedimiento 867 publicado en la Guía de Servicios de la CARM (<http://www.carm.es/guiadeservicios>) tal y como establecen los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además podrá hacerlo a través de la web de la propia ATRM en <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/sugerencias>

HORARIO DE ATENCIÓN

Consulte su oficina más cercana:

<http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de comunicación:

INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PRESENCIAL:

Mediante Cita previa.

<http://citaprevia.carm.es/>

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

A través del número 900 878 830 en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, y de 16:00 a 20:00 horas de lunes a jueves

ESCRITA: Ante cualquier oficina de la [Red de Asistencia en Materia de Registro](#) (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal.

Además, previa solicitud del interesado dirigida a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, respecto a cualquier duda sobre tributos propios y cedidos, con carácter vinculante para la normativa propia de la CARM de conformidad con lo establecido en la Ley General Tributaria.

CORREO ELECTRÓNICO:

- A través de la lista de correo electrónico infotrib@listas.carm.es para consultas tributarias y a través de incidenciaspaco@listas.carm.es para consultas sobre el programa informático PACO.
- cartasdepagoATRM@listas.carm.es para solicitudes de cartas de pago, recibos, duplicados y cualquier gestión relacionada con el pago de la deuda.

WEB: <http://agenciatributaria.carm.es>

ELECTRÓNICA: A través de la [Sede electrónica de la Administración Pública de la C.A.R.M. - Inicio](#)

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÈS**TRANSPORTE PÚBLICO**

Líneas de Autobús con parada en la Glorieta España - 1, 6, 26, 28, 29, 30, 31, 39, 41, 44, 50, 55, 56, 58, 62 y 91

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CARM.

Las cartas de servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.

CARTAS DE SERVICIOS DE LA ATRM.

Las Cartas de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/cartaservicios>