

## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

L'Agència Tributària Valenciana (d'ara en avant, "ATV") té com a missió enfortir la capacitat de la Generalitat de gestionar les seues competències de manera autònoma. És la garant de la sostenibilitat de les polítiques públiques i, en concret, de les que conformen l'Estat del Benestar, Sanitat, Educació, Protecció Social, Ocupació, Habitatge i Justícia. Unes polítiques sufragades amb l'esforç de tots els ciutadans.

Augmentar l'eficiència en la gestió tributària i combatre el frau fiscal constitueixen dos pilars per a garantir la igualtat d'oportunitats. Si tots complim, l'esforç que s'haurà de requerir per a sostindre els serveis públics serà menor. Però, a més, no hi ha acció més insolidària que l'evasió fiscal. Cada euro que es lleva per al finançament dels serveis bàsics atempta contra una atenció sanitària d'excel·lència, una escola pública amb més mitjans i una protecció social digna. Complir amb aquestes obligacions és un deure moral i cívic, i un compromís amb els nostres fills i els nostres majors.

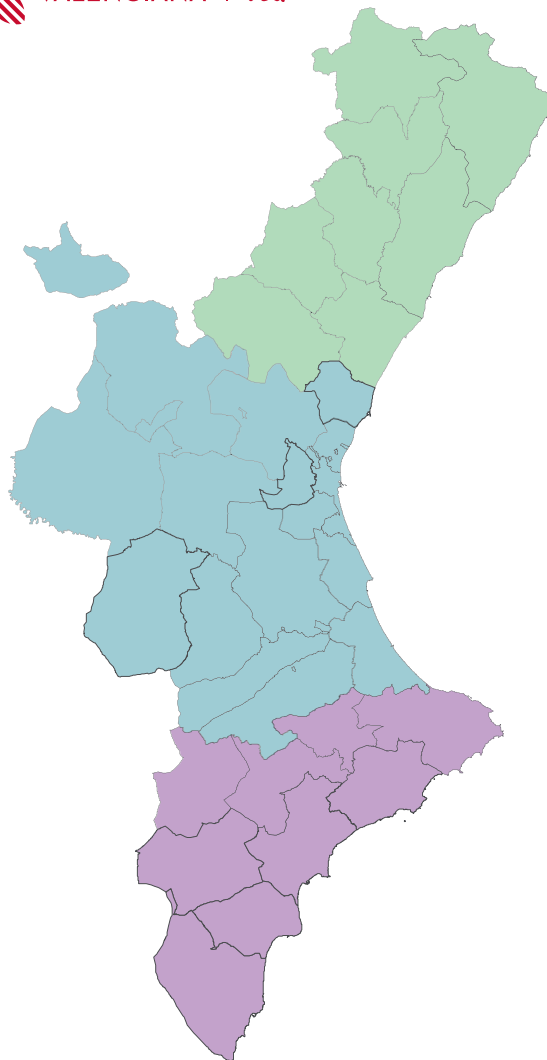
Aquests són els principis que guien la Carta de Serveis que presentem i que posem a la disposició de tots els valencians i valencianes.

La Presidència de  
l'Agència Tributària Valenciana

## MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i per a això incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



Carta de  
Servicios

una administració  
**excel·lent**

**CARTA DE SERVEIS  
DE L'AGÈNCIA TRIBUTÀRIA  
VALENCIANA**

## SERVEIS

Des de la seua creació, l'ATV queda configurada com un organisme autònom adscrit a la conselleria competent en matèria d'hisenda, amb personalitat jurídica pròpia, autonomia funcional i de gestió, i plena capacitat d'actuació en el desenvolupament de les funcions assumides. Li correspon l'aplicació dels tributs i l'exercici de la potestat sancionadora tant sobre els tributs propis de la Generalitat com sobre els tributs cedits per l'Estat, en el marc de la vigent Llei orgànica de finançament autòmic.

L'ATV presta els següents serveis:

- Facilita informació, assistència i orientació general, sobre els seus serveis, oficines, i organització, en tots els seus centres gestors, en horari d'atenció al públic, en el servei telefònic d'informació tributària i en Internet.
- Facilita informació tributària, com puga ser:
  - a) Informació i assistència sobre el compliment de les obligacions tributàries derivades dels tributs la gestió dels quals se li encomana, amb cita prèvia, obtinguda per Internet.
  - b) Informació genèrica sobre els tributs que gestiona l'ATV, i sobre les taxes i altres ingressos de dret públic.
  - c) Informació sobre l'estat de tramitació dels expedients, amb cita prèvia, obtinguda per Internet.
  - d) Informació sobre normativa i doctrina tributària, novetats fiscals, convenis en vigor, estadístiques tributàries, informes del Ministeri, i beneficis fiscals aplicables.
- Posa a la disposició dels ciutadans diferents programes informàtics d'ajuda per a la confecció i presentació telemàtica de declaracions tributàries, així com ajuda en internet per al càlcul del valor real de béns immobles urbans i rústics, i del valor fiscal de vehicles.
- Assisteix i informa en la Campanya de l'IRPF.
- Facilita als ciutadans el pagament de deutes mitjançant i) l'habilitació de diferents mitjans de pagament, ii) la concessió d'ajornaments i fraccionaments, i, iii) l'acord de compensacions de deutes i pagament en espècie.
- Emet a petició dels interessats diferents documents, entre altres:
  - a) Certificat d'estar al corrent dels deutes tributaris amb la Generalitat.
  - b) Informe, quan les lleis o els reglaments propis de cada tribut així ho prevegen, sobre la valoració a efectes fiscals de rendes, productes, béns, despeses i altres elements determinants del deute tributari.
  - c) Certificats dels pagaments realitzats.
- Presta el servei de registre general.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1. Garantim l'accessibilitat de la web segons WAI.	
Valoració de l'accessibilitat per part dels usuaris d'aquest servei amb algun grau de discapacitat (en una escala d'1 a 10).	Valor objectiu 9,95
2. Oferim la possibilitat de presentar les declaracions de l'ITPIAJD (models 600 i 620) per via electrònica.	
Disponibilitat de presentació per via telemàtica.	Valor objectiu 99%
3. Oferim la possibilitat de pagar determinats imposats a través d'internet (ITPIAJD, ISD i taxes).	
Percentatge de pagaments telemàtics efectuats en relació al total de sol·licituds rebudes dels següents models: 600, 620, 650, 651, 042, 043, 044, 045 i 046.	Valor objectiu 99%
4. Continuem avançant en la relació amb els nostres col·laboradors, potenciant l'ús d'aplicacions informàtiques per a professionals que representen particulars.	
Percentatge de presentació telemàtica per part dels professionals que representen particulars.	Valor objectiu 99%
5. Ajudem el ciutadà, a través del programa MÉS PROP DE TU, en el compliment de les seues obligacions tributàries, assessorant de manera personalitzada la ciutadania, en un nombre mínim de 20 municipis.	
Percentatge de municipis atesos en la campanya anual de l'IRPF sobre l'objectiu previst.	Valor objectiu 95%
6. Oferim la possibilitat d'obtenir el certificat d'estar al corrent de pagament de forma telemàtica per a professionals, altres administracions públiques, i particulars que disposen de certificat digital.	
Percentatge de disponibilitat del tràmit telemàtic.	Valor objectiu 99%
7. Millorem la consulta web per al càlcul del valor real de béns immobles i vehicles.	
Percentatge d'usuaris que valoren la utilitat del càlcul en l'enquesta de satisfacció per a béns immobles i vehicles.	Valor objectiu 95%

## AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

La participació i col·laboració dels ciutadans en la millora dels serveis públics oferits, s'articularà mitjançant la presentació de queixes i suggeriments o emplenant, si escau, les enquestes de satisfacció, en la forma que s'assenyala a continuació:

PRESENCIAL: en les oficines de l'ATV.

TELFÒNICA: telèfon 012 (Servei d'Atenció al Ciutadà de l'ATV).

TELEMÀTICA: <http://atv.gva.es/es/formulario-contacto>

En cas de detectar algun error, li preguem que ens el comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-lo.

### On estem

#### Adreça de les delegacions de l'ATV:

C/ Gregori Gea, 14. 46009 – València.

C/ Churruga, 25. 03003 - Alacant

Pl. Tetuan, 38 – 39. 12001 - Castelló de la Plana

#### Telèfon d'atenció: 012

#### Horari d'atenció:

Obertura al públic per a la informació i tramitació de documents específics:

- Dilluns a divendres: de 09.00 h a 14.00 h.

Registre de documents:

- Dilluns a divendres: de 09.00 h a 14.00 h.

Els dijous es prestarà el servei d'informació general i registre de documents, des de les 14.30 h fins a les 19.00 h ininterrompudament, en els edificis PROP:

• Alacant: Rambla Méndez Núñez, 41

• Castelló: Germans Bou, 47

• València: Gregori Gea, 27 (PROP I)

Llevat del 15 de maig al 15 d'octubre (tots dos inclusivament), setmana de Pasqua i període de vacances escolars de Nadal, Cap d'Any i Reis, que serà de 09.00 h a 14.00 h.

En setmana de festes locals: de 09.00 h a 14.00 h.

[www.atv.gva.es](http://www.atv.gva.es)

(Consulte en la nostra web el llistat d'oficines liquidadores)

[http://csi.ha.gva.es/kiosko/of\\_liq.principal](http://csi.ha.gva.es/kiosko/of_liq.principal)

\* Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

