

Carta
de
Servicios

ARCA Gestión Tributaria Municipal

Calle Rafael Santos numero 6 2ª.
Alcalá de Guadaíra. Sevilla. 41500.
www.alcalearca.com
Teléfono: 955 796 200
arca@alcalaguadaira.org

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

II.- SERVICIOS PRESTADOS POR ARCA.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

IV.- REGLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

ARCA Gestión Tributaria Municipal es un Servicio municipal adscrito a la Delegación de Hacienda.

Sus funciones son la gestión tributaria y la recaudación voluntaria de todos los derechos económicos del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, así como otros ingresos de otros organismos que le son encomendados mediante convenio, excepto el IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES, el IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS A TRACCIÓN MECÁNICA, LAS MULTAS DE TRAFICO y la RECAUDACIÓN EJECUTIVA, materias que se encuentran delegadas en Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (OPAEF) de la Excm. Diputación de Sevilla.

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.

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

II.- SERVICIOS PRESTADOS POR ARCA.

ARCA presta los siguientes servicios:

- Gestión Tributaria y recaudación en periodo voluntario de los siguientes recursos:
 - o **Impuesto sobre Incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (Plus Valía)** (Por convenio la *Oficina donde se presentan la auto-liquidaciones es El Registro de la Propiedad numero 2 de Alcalá de Guadaíra, sito en Plaza los Molinos, 3, Acc, 1, 41500 Alcalá de Guadaíra, Sevilla. Teléfono: 955 68 47 04*).
 - o **Impuesto de Construcciones Instalaciones y Obras.**
 - o **Impuesto sobre Actividades Económicas.**
 - o **Tasas municipales (Basura, Vados, Kioscos, Mercado, Mercadillo, Obras, Calicatas, Deportes, Universidad Popular, OVP, etc).**
 - o **Precios Públicos.**
 - o **Otros ingresos de derecho público**
- Inspección Tributaria de los tributos y demás ingresos de derecho público gestionados por el Ayuntamiento, así como la Inspección Tributaria del Impuesto sobre Actividades Económica por delegación del Ministerio de Economía y Hacienda.
- Tramitación de las reclamaciones y recursos relacionados con los tributos y demás ingresos de derecho público gestionados por el Ayuntamiento presentados por los contribuyentes en el ejercicio de sus derechos.
- Gestión, liquidación, y recaudación de tributos de otros entes públicos, que se encomienden mediante convenio.
- Ejecución y puesta en práctica de convenios con otras Administraciones Públicas en materia recaudatoria y tributaria.

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.- 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.

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.