

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Usuarios / Clientes

- **Externos**
 - Contribuyentes
 - Proveedores
 - Entidades Financieras
- **Internos**
 - Otros órganos
 - Municipales

Funciones

- Gestión de los ingresos municipales
- Gestión de ocupación de la Vía Pública
- Gestión de partidas de gasto centralizadas

Comprende las siguientes Actuaciones

- Gestión, liquidación e inspección de los ingresos tributarios municipales
- Gestión, liquidación y comprobación de ingresos patrimoniales y otros de carácter no tributario.
- Resolución de recursos y reclamaciones en vía administrativa
- Propuesta y tramitación de ordenanzas fiscales y de precios públicos
- Gestión de la financiación municipal a largo plazo
- Autorización, liquidación, control e inspección de las actividades en la Vía Pública y gestión del uso publicitario en parcelas de titularidad municipal.
- Gestión de gastos centralizados: Seguros; material, maquinaria y mobiliario de oficinas.

Objetivos y Compromisos de Calidad

- Actuar con estricta sujeción a lo establecido en las leyes, ordenanzas y demás normas reguladoras de la Hacienda Municipal. Proporcionar en todo momento al usuario un trato respetuoso, amable y cordial, proporcionando la respuesta idónea a su consulta, y tratando, en lo posible, de finalizar su actuación frente a la administración, o en su defecto de orientarle y dirigirle en su proceso.
Cumplimiento de los plazos legales, en cuanto a los procedimientos de liquidación, gestión, inspección y resolución de reclamaciones y recursos.
- Procurar la máxima independencia de los órganos liquidadores, inspectores y de resolución de recursos y reclamaciones, como requisito de imparcialidad y objetividad.
- Facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, informándole lo más ampliamente posible no sólo sobre aquellas, sino también de los beneficios que le puedan corresponder.
- Habilitar procedimientos que reduzcan la presión fiscal indirecta, facilitando las gestiones a los ciudadanos mediante nuevas tecnologías, desarrollando un sitio 'web' interactivo que ahorre desplazamientos y comparecencias ante las dependencias municipales. Potenciar el servicio de atención telefónica, tanto cualitativa como cuantitativamente. Establecer amplios horarios de atención personal.
- Gestionar la Deuda Pública Municipal, minimizando su coste y sus riesgos inherentes.
- Gestionar los gastos centralizados bajo el principio de economía y transparencia.
- Gestionar las autorizaciones de ocupación de la Vía Pública con celeridad y con arreglo a las normas y criterios establecidos.

Modo de prestación de nuestros servicios

- De forma presencial en las dependencias municipales del Servicio de Economía y Hacienda (C/ Jorge Juan, nº 5)
- Telefónicamente, a través de la operadora municipal, y especialmente, a través del teléfono de llamada gratuita 900 500 917
- Mediante la presentación en el Registro Municipal de peticiones, reclamaciones recursos u otros escritos.
- **A través de Internet:** www.alicante-ayto.es, para la obtención de documentos de pago, de modelos de instancias, de información y de programas de ayuda y calculo anónimo en algunos tributos. Recepción de e-mails en hacienda@alicante-ayto.es

Indicadores de seguimiento

ATENCIÓN PERSONAL

- Número de clientes atendidos
- Tiempo de espera.
- Tiempo de atención.
- Número y clase de los documentos entregados.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Número de clientes atendidos a través de la centralita municipal
- Número de clientes atendidos a través del teléfono 900
- Tiempo de espera
- Tiempo de atención

ATENCIÓN POR INTERNET

- Número de accesos a la página de Hacienda
- Número de instancias descargadas
- Número de ordenanzas descargada
- Número de cálculos realizados
- Número de documentos de pago solicitados y enviados
- Número de e-mails recibidos y contestados
- Tiempo de respuesta a peticiones

NÚMERO DE CONSULTAS TRIBUTARIAS ESCRITAS.

- Tiempo de resolución de la consulta.

CONTROL DE LAS TAREAS REALIZADAS

- Número de declaraciones tributarias comprobadas y tramitadas.
- Número de declaraciones-liquidaciones revisadas y tramitadas.
- Número de anulaciones de derechos comprobadas.
- Número de actuaciones de incorporación de contribuyentes a los padrones fiscales.
- Número de liquidaciones tributarias aprobadas (media mensual).

- Número de actuaciones realizadas a propuesta de los clientes internos y de otras Administraciones Públicas.
- Número de notificaciones de liquidaciones tributarias tramitadas y procesadas.
- Número de solicitudes de beneficios fiscales tramitadas.
- Número de actuaciones de comprobación tributaria.

RECLAMACIONES Y RECURSOS

- Número de recursos presentados
- Tiempo de respuesta medio
- Número de recursos estimados
- Número de recursos estimados parcialmente
- Número de recursos desestimados
- Numero de reclamaciones contencioso-administrativa

ACTUACIONES DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA

- Número de comprobaciones realizadas .
- Número de expedientes tramitados .
- Número de actas levantadas .
- Número de actas de conformidad .
- Número de liquidaciones aprobadas .
- Número de quejas presentadas en los procedimientos.
- Duración media de los procedimientos

GESTIÓN DE PARTIDAS DE GASTO CENTRALIZADAS

- Número de expediente de gasto tramitados
- Número de peticiones de materiales, maquinaria y mobiliario tramitados
- Número de siniestros tramitados
- Duración media de los procedimientos

GESTIÓN DE LA DEUDA PÚBLICA A LARGO PLAZO

- Número de préstamos vivos
- Número de expedientes de préstamos tramitados
- Número de actuaciones en relación con los periodos y tipos de interés
- Coste medio de la Deuda
- Riesgo de tipo de interés

GESTIÓN DE LA OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

- Número de solicitudes de autorización para la ocupación de la vía pública.
- Número de informes y estudios técnicos realizados por el Servicio Técnico.
- Número de autorizaciones concedidas.
- Número de solicitudes denegadas.
- Número de comprobaciones giradas por ocupaciones autorizadas.
- Número de actas de inspección levantadas por la Unidad de Policía local sobre ocupaciones sin autorización municipal. o por incumplimiento de la normativa de aplicación.
- Número de expedientes sancionadores iniciados con motivo de ocupaciones ilegales o por infracciones tipificadas en la normativa reguladora.
- Número de documentos de pago para abono de las tasas correspondientes.
- Número de documentos de abonaré para el pago de multas.
- Número de quejas y reclamaciones
- Número de recursos de reposición interpuestos con motivo de resoluciones de materia de esta Dependencia.
- Duración media de los procedimientos.