



SERVICIO DE GESTIÓN DE INGRESOS

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Atención al Contribuyente**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a los vecinos y vecinas de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none">- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none">- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, Ley General Tributaria.- Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.- Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento de Valladolid.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Atención al Contribuyente del Servicio de Gestión de Ingresos
- Concejalía Planificación y Recursos.
 - Negociado de Atención Personal Negociado de Atención Telemática.
 - Dirección Postal: Pza. de Santa Ana, nº 6, planta baja.
 - Teléfono: 983 426 426.
 - Correo electrónico: nat@ava.es.
 - Página Web: <https://www.valladolid.es/es>.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información sobre trámites tributarios municipales, periodos de cobranza y calendario del contribuyente.
- Cambio y actualización de domicilio fiscal del contribuyente.
- Información y asistencia al contribuyente en la presentación de autoliquidaciones, declaraciones, recursos y reclamaciones tributarias.
- Emisión de duplicado de recibos o liquidaciones tributarias en periodo de recaudación voluntaria. Existe un formulario de solicitud en la [Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid](#).
- Pago de tributos mediante tarjeta de crédito en el caso de autoliquidaciones, recibos, liquidaciones emitidos en esa misma actuación por la Oficina de Atención al Contribuyente.
- Pago telemático a través de la [Carpeta del Contribuyente del Ayuntamiento de Valladolid](#).
- Información y asistencia en la tramitación de solicitudes de exenciones y bonificaciones de los diversos tributos.
- Información y asistencia en la tramitación de devoluciones de ingresos indebidos y devoluciones tributarias derivadas de prorrateo de cuotas.
- Información y asistencia en las solicitudes y tramitación para la adhesión a la Cuenta Tributaria Municipal.
- Información telefónica para la domiciliación bancaria de recibos para su pago a través de Bancos o Cajas de Ahorro.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Remisión anual del calendario del contribuyente y guía de tributos municipales a todos los domicilios.
- El inicio de los periodos de cobranza se anunciará en la prensa local y a través de los medios necesarios para el mejor conocimiento de los contribuyentes, con independencia de los Edictos oficiales.
- Los puestos de atención ofrecerán un servicio integral, garantizando la confidencialidad y confortabilidad de los mismos.
- Se podrá realizar el pago de los tributos mediante tarjeta de crédito en el mismo puesto de atención.
- Solicitar cita previa a través de la página web del Ayuntamiento o en el teléfono 618139635.
- En el plazo máximo de 48 horas, se remitirán los justificantes de pago de los tributos al domicilio del interesado que lo hubiere solicitado telefónicamente, o en el mismo día si la solicitud se realiza a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento
- En el plazo máximo de 48 horas, se remitirán los duplicados de los recibos de los tributos al domicilio del interesado que lo hubiere solicitado telefónicamente, a través de correo electrónico, página web del Ayuntamiento
- En el plazo máximo de 24 horas, se dará respuesta a las consultas realizadas por teléfono que no se hayan contestado en el momento, siempre que el interesado haya facilitado un número de contacto o dirección de correo electrónico.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Envío y buzoneo de la Guía del Contribuyente en los dos primeros meses de cada ejercicio.
- Número de anuncios publicados en prensa local y otras redes sociales, así como tiempo de exposición en la página web municipal, para dar a conocer el periodo de pago de los tributos.
- Número e Importe cobrado a través de la tarjeta de crédito derivado de actuaciones de la atención presencial.
- Una demora en la obtención de citas inferior a cuatro días laborables.
- Porcentaje >50% de las atenciones telefónicas cuya demanda ha sido atendida en el mismo momento.
- Porcentaje >70% de las atenciones telefónicas cuya demanda ha sido atendida en el plazo máximo de 24 horas en función de su petición.
- Porcentaje >85% de las atenciones telefónicas cuya demanda ha sido atendida en el plazo máximo de 48 horas en función de su petición.
- Porcentaje \geq 70% para la contestación de correos electrónicos en el plazo de 24-48 horas.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Forma de presentación de reclamaciones:

- Por teléfono, a través del Servicio de Información 010.
- Por escrito, a través del Registro General del Ayuntamiento de Valladolid.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es.