



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

ASUNTO: CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AÑO 2012 DEL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA.

CARTA DE SERVICIOS VIGENCIA 01/10/2012 A 31/12/2014

COMPROMISOS DE 01/10/2012 AL 31/12/2012

Compromiso adquirido Año 2012 Desde el 01/10/2012	Grado de cumplimiento Año 2012 Desde el 01/10/2012
Aseguramos que los recibos anulados no superan el 1% respecto a todos los emitidos mediante una gestión adecuada de los padrones fiscales de los diferentes impuestos.	Menor al 1% De enero a diciembre: 0,81%
Aplicamos los beneficios fiscales sin necesidad de solicitud en el 95% de los casos.	Mayor al 95% De enero a diciembre: 96,46%
Facilitamos a los herederos, mediante la remisión de carta personalizada, información sobre los trámites específicos que deben realizar, así como sobre las obligaciones relativas al contribuyente fallecido.	100% Las cartas del mes de diciembre se envían en enero de 2013.
Enviamos en un plazo máximo de 2 meses los recibos correspondientes a la compra y venta de viviendas y adquisición por herencias, en el 90% de los casos.	Mayor al 90%. De octubre a diciembre: 92,25%
Facilitamos la domiciliación bancaria de los impuestos de Vehículos sobre Tracción Mecánica, Impuesto sobre Bienes Inmuebles y Tasa de Basuras dados de alta, cuando el contribuyente tenga otro tributo domiciliado.	100% Se refunden las campañas de domiciliación bancaria de IBI y Tasa de Basuras de noviembre de 2012 y de marzo de 2013.

Ogasun Saila

Zerga Kudeaketarako Zerbitzua

Departamento de
Hacienda

Servicio de Gestión Tributaria

Dato, 11 - 2. solairua
Dato, 11 - 2ª. planta
01005 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 11 32
Fax: 945 16 17 61

hacienda@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org/hacienda



Compromiso adquirido Año 2012 Desde el 01/10/2012	Grado de cumplimiento Año 2012 Desde el 01/10/2012
Devolvemos los recibos reclamados y estimados en un plazo máximo de 45 días naturales, a contar desde la fecha de confirmación del cobro por las entidades bancarias, al menos en el 90% de los casos.	Mayor al 90% De octubre a diciembre: 99,06%
Enviamos una carta a los/las ciudadanos/as cuyos recibos tengan que notificarse vía Boletín Oficial, para hacerles saber este hecho, a fin de que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias.	100%
Facilitamos la difusión en la WEB de las ordenanzas fiscales aprobadas provisionalmente, desde el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico, indicando los plazos para presentar alegaciones	Sí El 14/11/2012
Difundimos el calendario del contribuyente en el mes de enero de cada ejercicio.	Sí
Fomentamos la e-administración, asegurando que se realiza a través de la WEB, un 90% del total de las declaraciones de alta tramitadas en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.	Mayor al 90%. De octubre a diciembre: 94,87%
Aseguramos un índice de satisfacción general, en el trato recibido y en la resolución de la consulta o trámite realizado por los/las usuarios/as del Servicio de Gestión Tributos de un 8 en una escala de 0-10.	Mayor que un 8. Satisfacción general: 9,13. Trato recibido: 9,36. Resolución consulta o trámite: 8,67.
Contestamos a todas las reclamaciones, quejas y o sugerencias recibidas en Gestión Tributaria en veinte días naturales.	Sí

Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2013.

SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA,