

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**879 Resolución de 30 de diciembre de 2014, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, Organismo Autónomo adscrito a la Consejería de Economía y Hacienda, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de Carta de Servicios efectuada por el Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:****Primero.**

Aprobar la Carta de Servicios del Organismo Autónomo Agencia Tributaria de la Región de Murcia, adscrito a la consejería de Economía y Hacienda, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.**

Dejar sin efecto las Cartas de Servicios de la Dirección General de Tributos y de la Agencia Regional de Recaudación, aprobadas mediante Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, de 21 de mayo de 2010 (BORM, n.º 124 de 1/6/2010) y de 24 de mayo de 2010 (BORM, n.º 125 de 2/6/2010), respectivamente.

**Tercero.**

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Economía y Hacienda, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Cuarto.**

1. Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

2. La Agencia Tributaria de la Región de Murcia, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 30 de diciembre de 2014.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



# Carta de Servicios



## Agencia Tributaria de la Región de Murcia

Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS  
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL  
SERVICIOS QUE SE PRESTAN  
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN  
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS  
NORMATIVA REGULADORA  
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS  
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
HORARIO DE ATENCIÓN  
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN  
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### **Naturaleza y funciones de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia**

La Agencia Tributaria de la Región de Murcia, adscrita a la consejería competente en materia de hacienda, es el Organismo Público de la Administración Pública de la Región de Murcia competente en materia de tributos autonómicos y de aquellos recursos de otras administraciones y entes públicos cuya gestión legalmente se le encomiende, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otros órganos de la Administración Regional.

### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia**

#### a) Misión:

Realizando La gestión tributaria de la Región de Murcia encomendada de manera eficaz y eficiente y que, siguiendo las directrices de gobierno, se minimice dentro de lo posible la presión fiscal indirecta y aumente la satisfacción del contribuyente por los servicios prestados, garantizando las contribuciones y aportaciones de todos los ciudadanos, necesarias para así posibilitar la financiación de los servicios públicos.

Trabajando en un entorno de Calidad Total, enriquecedor de personas y beneficioso para la Ciudadanía.

Desarrollando alianzas y convenios con los distintos colectivos profesionales vinculados al ámbito tributario.

Apostando decididamente por la implantación generalizada de servicios tecnológicos, telemáticos y electrónicos, como base para la mejora en la atención al ciudadano y de su propia gestión.

#### b) Visión:

Ser una Administración tributaria moderna, orientada a una constante innovación en los procesos y servicios que presta, especialmente mediante la implantación progresiva de

procedimientos telemáticos; accesible a los ciudadanos, ágil y eficiente, que se distinga por ser depositaria de una total confianza de los contribuyentes en su gestión integral tributaria y catastral, reconocida nacional e internacionalmente por su alto nivel de calidad centrado en el "Modelo Europeo de Excelencia". Todo ello llevado a cabo con el máximo respeto al medio ambiente, cuyo objetivo sea conseguir una organización "sin papel".

c) Valores Corporativos:

Son nuestros valores corporativos los siguientes:

- Profesionalidad: comprometido con su trabajo de forma legal e imparcial.
- Agilidad: rapidez en la gestión.
- Eficiencia: realizar el trabajo lo mejor posible al menor coste.
- Accesibilidad: cercanía con el contribuyente.
- Trabajo en equipo: colaboración del personal.
- Innovación: nuevas tecnologías y nuevas soluciones.
- Mejora continua: revisión permanente y mejora de la práctica diaria.
- Orientación al contribuyente: facilitar al contribuyente sus obligaciones.

#### **Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

Nombre del responsable: DIRECTOR DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

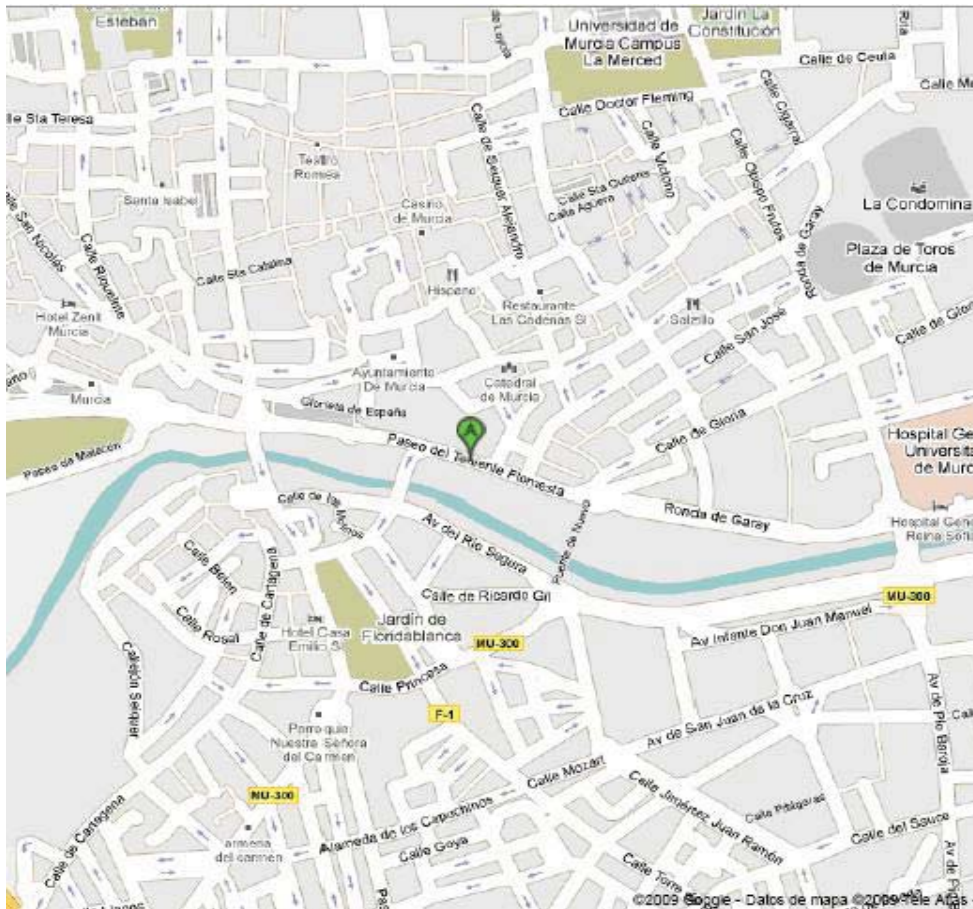
Teléfono: 968 362 611.

Consejería: C. ECONOMÍA Y HACIENDA.

Dirección General: AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Unidad Organizativa: AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Plano:



### Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Dirección: Palacio Regional - Paseo Teniente Flomesta, n°3, 30001 MURCIA

Teléfonos: 012 y 968 362 000 - Fax 968 362 604

Web: <http://agenciatributaria.carm.es>

Listado de oficinas: <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios ([www.carm.es/guidadeservicios](http://www.carm.es/guidadeservicios)), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique delante de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre la descripción del procedimiento:

A) Servicios al ciudadano.

+ Servicio de Coordinación y Planificación Tributaria:

9382-[Programa de ayuda al contribuyente \(PACO\).](#)

1193-[Servicio tributario competente en la gestión de impuesto de tributos cedidos.](#)

1989-[Comunicación de cambio de domicilio fiscal a la Administración Tributaria Regional.](#)

+ Servicio Gestión Tributaria:

1758-[Devolución de ingresos indebidos de tributos propios, cedidos, tributos locales y demás ingresos de derecho público gestionado por delegación.](#)

0337-[Tasación Pericial Contradictoria.](#)

0332-[Rectificación de errores materiales, de hecho o aritméticos de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.](#)

2185-[Impuesto sobre Donaciones.](#)

2135-[Impuesto sobre Sucesiones.](#)

2183-[Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.](#)

2577-[Aplazamiento o fraccionamiento de deudas en período voluntario de tributos propios y cedidos.](#)

8982-[Recurso de reposición ante la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.](#)

0338-[Rectificación de autoliquidación.](#)

2117-[Cita previa en la Oficina de Atención al Contribuyente.](#)

+ Servicio Inspección y Valoración Tributaria

-[Restitución de Tasa "T530 por prevaloraciones tributarias".](#)

-[Solicitud de prevaloraciones de carácter tributario.](#)

+ Servicio de Gestión y Tributación del Juego:

5202-[Baja temporal de máquinas recreativas tipo B.](#)

0096-[Homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar.](#)

0080-[Autorización para instalación de máquinas recreativas en bares.](#)

0064-[Autorización para instalación de salón de juego.](#)

0101-[Autorización de explotación de máquinas recreativas y de azar.](#)

0067-[Transferencia de máquinas recreativas.](#)

0066-[Sustitución de máquinas recreativas.](#)

0065-[Renovación de guía de circulación de máquinas recreativas.](#)

0102-[Autorización de funcionamiento de sala de bingo.](#)

0081-[Alta y baja en el listado de prohibidos para el juego.](#)

0086-[Inscripción de empresas en el Registro General del Juego.](#)

0091-[Modificación sustancial de la homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar.](#)

0098-[Modificación no sustancial de la homologación e inscripción en el registro de modelos de máquinas recreativas y de azar.](#)

0087-[Interconexión de máquinas recreativas.](#)

0068-[Baja de autorización de salón de juego.](#)

0083-[Consulta previa de viabilidad para autorización de instalación de salón de juego.](#)

0086-[Baja definitiva de máquinas recreativas.](#)

0084-[Documento profesional para personal de salas de juego.](#)

0261-[Autorización de apertura y funcionamiento de local específico de apuestas.](#)

0267-[Autorización de apertura y funcionamiento de áreas de apuestas en instalaciones deportivas.](#)

0614-[Sanciones en materia de juego y apuestas.](#)

[0615-Gestión de tributos sobre el juego.](#)

[0307-Comunicación de emplazamiento para la instalación de máquinas auxiliares de apuestas en locales o áreas de apuestas.](#)

[8162-Diligenciado de boletines de situación de máquinas recreativas y de azar. Instalación de máquinas recreativas.](#)

[0306-Comunicación de Transacciones Económicas realizadas con tarjetas electrónicas prepago o cualquier otra modalidad o soporte en locales de apuestas.](#)

[0279-Autorización para realizar apuestas en casinos, bingos y salones de juego.](#)

[0289-Declaración de premios de apuestas superiores a 3.000 euros.](#)

+ Servicio de Gestión y Recaudación en Periodo Voluntario

[1670-Bonificaciones del impuesto sobre bienes inmuebles \(IBI\) urbano por viviendas de protección oficial.](#)

[1991-Duplicado de recibos de tributos locales.](#)

[1664-Domiciliación en entidades de depósito del pago en periodo voluntario de deudas a favor de Entidades Locales, de vencimiento periódico y notificación colectiva.](#)

[0121-Exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica por Discapacidad.](#)

[1120-Bonificación en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.](#)

[1195-Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.](#)

[1196-Impuesto sobre bienes inmuebles.](#)

[1197-Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.](#)

+ Servicio de Recaudación en Vía Ejecutiva

[1654-Compensación de deudas a instancia del obligado al pago.](#)

[1766-Aplazamiento o fraccionamiento de tributos locales y deudas apremiadas.](#)

[1194-Procedimiento reembolso costes garantía.](#)

+ Servicio de Gestión Económica:

[1635-Certificación de estar al corriente de las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.](#)

B) Información y asistencia al contribuyente.

Asistencia a los obligados tributarios, a excepción de los colaboradores sociales, en la confección de forma presencial de los modelos de autoliquidación de los tributos cedidos por el Estado (Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones), incluido el modelo relativo a la transmisión de vehículos y embarcaciones usados, así como la presentación y diligenciado de los mismos. Asimismo, se ofrece la posibilidad de realizar el pago y presentación telemática de declaraciones tributarias mediante autorización a empleado público para el cargo en cuenta de su importe y posterior presentación telemática, completando así totalmente la tramitación del expediente.

Informar, a solicitud del interesado y en relación con los tributos cuya gestión le corresponda, sobre el valor a efectos fiscales de los bienes inmuebles que, situados en el territorio de la Región de Murcia, vayan a ser objeto de adquisición o transmisión y no se encuentren excluidos de los sistemas de valoración objetiva que la Administración tenga establecidos.



Asistencia a los usuarios de los programas de ayuda a los contribuyentes distribuidos por la Agencia Tributaria, procurando la mejora y correcto funcionamiento de los mismos (Programa PACO).

Recibir, tramitar y resolver las iniciativas y reclamaciones que formulen los contribuyentes en el ámbito de las competencias de la Agencia Tributaria.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director de la Agencia Tributaria se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el tiempo medio mensual de espera será inferior a 14 minutos, con un tiempo máximo de espera que no superará 25 minutos.</i>	<i>(Tiempo acumulado de espera mensual de personas atendidas / Nº de personas atendidas en el mes) ≤ 14 minutos. Tiempo de espera de las personas atendidas &gt; 25 minutos = 0.</i>
<b>2</b>	<i>En los servicios de información (excepto información telefónica y contestación por correo electrónico) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.</i>	<i>Nivel mensual de Satisfacción Global ≥ 2,3 sobre 3.</i>
<b>3</b>	<i>La contestación por correo electrónico a las consultas de contribuyentes y profesionales (consultas INFOTRIB) se realizará en un plazo máximo de 7 días naturales.</i>	<i>(Nº mensual de consultas INFOTRIB contestadas en plazo inferior a 7 días naturales / Nº mensual de consultas contestadas) X 100 = 100.</i>
<b>4</b>	<i>En los servicios de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones tributarias (excepto INCIDENCIAS PACO y el servicio de Prevaloraciones) el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.</i>	<i>Nivel mensual de Satisfacción Global ≥ 2,3 sobre 3.</i>
<b>5</b>	<i>El tiempo medio mensual de realización de las prevaloraciones será inferior a 20 días. Ninguna prevaloración se realizará en tiempo superior a 45 días</i>	<i>(Tiempo mensual empleado en las prevaloraciones / Nº de prevaloraciones mensuales realizadas) &lt; 20 días. (Nº de prevaloraciones mensuales en tiempo inferior a 45 días / Nº de prevaloraciones mensuales realizadas) X 100 = 100.</i>
<b>6</b>	<i>En el servicio de prevaloraciones el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3.</i>	<i>Nivel mensual de Satisfacción Global ≥ 2,3 sobre 3</i>
<b>7</b>	<i>El tiempo medio mensual de respuesta a las incidencias que se plantean en la herramienta PACO (INCIDENCIAS PACO) será de 2 días. Ninguna respuesta se realizará en plazo superior a 7 días.</i>	<i>(Tiempo mensual de respuesta de incidencias/Nº incidencias mensuales) ≤ 2 días (Nº de respuestas mensuales (INCIDENCIAS PACO) en tiempo igual o inferior a 7 días/Nº mensual de respuestas) X 100 = 100</i>
<b>8</b>	<i>El tiempo medio en la resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos medido</i>	<i>(Tiempo mensual de devoluciones resueltas / Nº incidencias mensuales resueltas) ≤ 5 meses.</i>

	<i>mensualmente será inferior a 5 meses con un tiempo máximo de 6 meses.</i>	<i>(Nº de expedientes de devolución en plazo igual o inferior a 180 días / Nº de expedientes de devolución tramitados) X 100 = 100.</i>
9	<i>El tiempo medio mensual para autorizar la instalación de máquinas recreativas en bares y cafeterías concedidas será menor a 23 días con un tiempo máximo de 30 días.</i>	<i>(Tiempo mensual de autorizaciones resueltas / Nº autorizaciones mensuales resueltas) ≤ 23 días (Nº Autorizaciones mensuales en plazo inferior a 30 días/ Nº de autorizaciones mensuales realizadas)X 100 = 100</i>
10	<i>Tiempo medio mensual de canje de máquinas recreativas concedidas será menor a 11 días, pero no sobrepasará los 20 días.</i>	<i>(Tiempo mensual de canjes resueltas / Nº autorizaciones mensuales de canjes resueltas) ≤ 11 días (Nº autorizaciones mensuales de canjes en plazo inferior a 20 días/ Nº de autorizaciones de canjes mensuales realizadas) X 100 = 100</i>
11	<i>En el servicio de juego el Nivel de Satisfacción Global obtenido de la Encuesta mensual de Satisfacción presencial será superior a 2,3 sobre una puntuación total de 3</i>	<i>Nivel mensual de Satisfacción Global ≥ 2,1 sobre 3.</i>
12	<i>Las reclamaciones y quejas serán tramitadas en un plazo de 15 días naturales al Servicio de Atención al Cliente.</i>	<i>(Nº de quejas tramitadas en plazo igual o inferior a 15 días naturales/ Nº de quejas tramitadas) X 100 = 100.</i>
13	<i>Las solicitudes de exención o bonificación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica se resolverán en el plazo máximo de 30 días desde que el interesado aporte la documentación requerida.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.</i>
14	<i>Los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Regional se emitirán en el momento de la solicitud, siempre que se soliciten a través de la Web o en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.</i>	<i>(Número de certificados expedidos en el plazo comprometido / Número total de certificados solicitados) X 100 = 100.</i>
15	<i>Los certificados catastrales emitidos desde los PIC (Puntos de Información Catastral) ubicados en las Oficinas de la Agencia tributaria se expedirán en el momento de su solicitud, siempre que se acredite la titularidad catastral.</i>	<i>(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados solicitados) X 100 = 100.</i>
16	<i>Los certificados de estar al corriente en el pago del IBI (Impuesto sobre Bienes Inmuebles), necesarios para la transmisión del inmueble, se emitirán en el momento de su solicitud para los contribuyentes que lo soliciten en cualquiera de las Oficinas de la Agencia Tributaria.</i>	<i>(Nº mensual de certificados expedidos en el plazo comprometido / nº mensual de certificados solicitados) X 100 = 100</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En su relación con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, el ciudadano cuenta con un conjunto amplio de derechos reconocidos:

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- b) Derecho a obtener las devoluciones de ingresos que procedan con abono del interés de demora sin necesidad de presentar solicitud al efecto, en los términos legalmente previstos.
- c) Derecho al reembolso del coste de los avales y otras garantías aportadas para suspender la ejecución de una deuda tributaria cuando esta sea declarada total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
- e) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos de gestión tributaria en los que tenga la condición de interesado.
- f) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como a obtener copia sellada de los documentos por él presentados.
- g) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados y que se encuentra en poder de la administración actuante, siempre que indique el día y el procedimiento en el que los presentó.
- h) Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- i) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración.
- j) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa.
- k) Derecho a formular alegaciones, aportar documentos y a ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo a la propuesta de resolución del expediente.
- l) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.
- m) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones.
- n) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.
- o) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.
- p) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo.
- q) En general, los derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>.

r) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa en materia tributaria:

<http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/normativa>

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

a) El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

b) Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios del Organismo Autónomo susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

c) Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** en las oficinas de la ATRM.

**TELEFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en cualquier caso al Teléfono 968362000.

**TELEMÁTICA:** <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/sugerencias>.

**ESCRITA:** Ante nuestras oficinas <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Consulte su oficina más cercana:

<http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/oficinas>.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

### -Información y asistencia presencial:

En horario de atención determinado en el punto 4.2. Es necesaria la obtención de cita previa a través del portal tributario (<http://citaprevia.carm.es>) para la realización de herencias, siendo voluntaria la cita previa para el resto de tributos.

### -Información escrita:

Previa solicitud del interesado dirigida a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, respecto a cualquier duda sobre tributos propios y cedidos, con carácter vinculante para la normativa propia de la CARM de conformidad con lo establecido en la Ley General Tributaria.

### -Información por correo electrónico:

A través de la lista de correo electrónico <mailto:infotrib@listas.carm.es> para consultas tributarias y a través de <mailto:incidenciaspaco@listas.carm.es> para consultas sobre el programa informático PACO.

### -Información telefónica:

A través del número 900 878 830 en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, 012 ó el 968 36 20 00 si llama desde fuera de Murcia.

### -Portal tributario:

<http://agenciatributaria.carm.es>.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### TRANSPORTE PÚBLICO:

Líneas de Autobús con parada en la Glorieta España - 1, 6, 26, 28, 29, 30, 31, 39, 41, 44, 50, 55, 56, 58, 62 y 91.

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx> .

La Carta de Servicios de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia se puede consultar en <http://agenciatributaria.carm.es/web/guest/cartaservicios>.

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>