

Oficina para la Defensa del Contribuyente

CARTA DE SERVICIOS

PRESENTACIÓN

La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene la misión de velar con objetividad y transparencia por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Oficina para la Defensa del Contribuyente, crear compromisos ante los ciudadanos, fomentar su participación y establecer canales de comunicación que permitan conocer y atender mejor sus necesidades.

Valores con los que lleva a cabo su misión:

- Objetividad y transparencia al servicio del interés general.
- Igualdad y respeto a las personas.
- Agilidad en los procedimientos administrativos e impulso de la telematización.
- Servicio efectivo a la ciudadanía.



CONTACTA CON NOSOTROS

La Oficina para la Defensa del Contribuyente no presta atención presencial, no obstante podrás:

- **Acceder a sus servicios a través de los siguientes canales:**

1. De forma telemática rellenando la hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía en el siguiente enlace:

- <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributosjuego/tributos/paginas/presentacionquejaysugerencia.html>

- O en el siguiente código QR del formulario electrónico:



2. De forma presencial rellenando la hoja del libro de quejas y sugerencias que podrás solicitar en las oficinas de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

- **Obtener información sobre cómo presentar una queja o sugerencia en relación al funcionamiento de los órganos tributarios autonómicos:**

- En el Centro de Información y Atención Tributaria llamando al teléfono 955544350, de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 horas o escribiendo un correo electrónico a ciyat@juntadeandalucia.es

- Enviándonos un correo electrónico a oficinadefensacontribuyente.chyfe@juntadeandalucia.es

- En nuestra página web en el siguiente enlace: <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendayfinanciacioneuropea/areas/tributos-juego/tributos/paginas/O-D-C.html>

- En el siguiente código QR



CONOCE EL ESTADO DE TU QUEJA O SUGERENCIA

Podrás consultar en qué situación se halla tu expediente de queja o sugerencia:

- En Carpeta Ciudadana en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/carpeta-ciudadana.html>

- Por correo electrónico dirigido a la Oficina para la Defensa del Contribuyente:

oficinadefensacontribuyente.chyfe@juntadeandalucia.es

- Para más información accede a la Carta de Servicios en el Portal de la Junta de Andalucía:



(código QR de la Carta de Servicios de la ODC)

Consejería de Hacienda y Financiación Europea

Dirección General de Tributos, Financiación,
Relaciones Financieras con las Corporaciones
Locales y Juego

 Junta de Andalucía

Oficina para la Defensa del Contribuyente

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Respuesta de quejas y sugerencias.
- Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas.
- Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia.
- Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes.

TU OPINIÓN NOS IMPORTA

Podrás contribuir a nuestra mejora o informar sobre el incumplimiento de los compromisos que se mencionan en esta Carta, haciendo llegar tu opinión a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía disponible en las oficinas y en formato electrónico en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

O en el siguiente Código QR



NUESTROS COMPROMISOS

- Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 2 meses.
- Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.
- Incluir la consideración de propuesta de mejora en la notificación de las resoluciones.
- Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días.
- Ofrecer la información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia en un plazo inferior a 72 horas.
- Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

CONOCE TUS DERECHOS ANTE LA OFICINA DE DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

1. Presentar cuantas quejas y sugerencias consideres conveniente relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
2. Informarte en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia.
3. Obtener una respuesta expresa y motivada de la Oficina para la Defensa del Contribuyente sobre el asunto objeto de la queja o de la sugerencia, en un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas.
4. Ser atendidas con respeto y en igualdad de condiciones sin discriminación por razón de sexo, lengua, raza, nacionalidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
5. Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de esta Oficina para la Defensa del Contribuyente y con el incumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Carta de Servicios.
6. Derecho a la protección de datos de carácter personal conforme a la normativa vigente.

Consejería de Hacienda y Financiación Europea

Dirección General de Tributos, Financiación,
Relaciones Financieras con las Corporaciones
Locales y Juego

 Junta de Andalucía